

Диалог как часть составная (в организациях).

Медиация и диалог

Медиация и диалог, диалог и медиация, так вкратце можно выразить заявленную тему доклада (статьи). Эти понятия очень похожи, и в их основе лежат близкие, если и не сказать, родственные понятия.

О диалоге речь пойдет немного ниже.

Медиация это посредничество между двумя разными, часто полярными позициями, которые за этим стоят.

Переговоры осуществляются через третье лицо, которое предлагает надежную конструкцию (медиации) и ее ясную структуру. Структура в свою очередь дает необходимую надежность. В диалоге речь идет о сопровождающем (сопроводителе) диалога, в медиации - о медиаторе фактически с сопоставляемой функцией.

Краткое определение диалога

Диалог был введен Платоном, как форма философского обсуждения, разбора с намерением глубокого проникновения в суть вещей. В диалоге встречаются различные точки зрения. Участники диалога пытаются сообщить свое мнение другому, чтобы таким образом прийти к точке зрения, которая для каждой отдельной личности остается неприемлемой.

Основатели использованной классификации диалога:

- Мартин Бубер (для индивидуума)
- Давид Бом (для групп)
- Дана Цохар (продолжение работ (Д.Бома)
- Петер М.Зенге и Ц.Отто Шармер (для организаций)

Близкие понятия

Коммуникация, диалектика, развитие организаций, обучающаяся организация, системная теория, сетевое мышление (кибернетика), менеджмент качества (QM/IFQM среди прочего ключевое слово предпринимательская культура).

Диалог в сравнении с дискуссией

При наличии диалогической позиции, в дискуссии можно отказаться от обмена взглядами и таким образом, собственная точка зрения, вопросы, квалифицированное высказывание своей позиции, слушание и абсолютное уважение мнения других могут совершенно противоположную модель «победитель — побежденный» превратить в двойственность победителей. В диалоге осуществляется переключение на диалогический познавательный (режим) модус. Диалог это немного больше, чем обмен уже заранее обдуманым (описание монологично, а понимание диалогично).

Признаком диалога является то, что в нем свободно и творчески изучаются комплексные и тонкие вопросы, его участники слушают друг друга интенсивно и не связывают себя заранее определенной позицией или мнением. В отличие от этого, в дискуссии представляются и защищаются различные точки зрения, и идет поиск лучших аргументов для предстоящих

решений. (Зенге, С. 288).

В дискуссии на короткое время заимствуются отдельные аргументы другой личности, которые только укрепляет её собственное мнение, но в конце концов в дискуссии происходит утверждение собственной точки зрения. (Д.Бом в Зенге, С.292). Диалог и дискуссия могут потенциально дополнять друг друга, но большинство групп (коллективов), во первых, не обладают способностью различия между этими двумя понятиями, а во-вторых, сознательный переход из диалога в дискуссию и обратно. (Зенге, С.288). Диалог создает глубокое доверие, которое закономерно переходит на дискуссию.

Общие (рамочные) условия диалога

а) Создание доверительного пространства («Контейнер»). Эта цель является задачей, требующей постоянных и особых усилий всех участников этого процесса.

б) Сопроводитель со следующими задачами:

- Подготовка «Контейнера»: введение участников в основу и практику диалога

- сохранение «Контейнера»: поддержка группы при применении основной диалогической позиции;
- сопровождение процесса: в начале активная, далее постепенно возрастающая пассивная роль, функция коуча и посредника (медиатора). Без поддержки и сопровождения диалогического сопроводителя попытка вести диалог в организациях часто терпит неудачу;

в) Ясность цели, что означает, сначала целью является сам диалог, сама диалогическая позиция. Далее следует дискуссия, целью которой является достижение решений.

В таком порядке, из-за предшествующего диалога, дискуссия приобретает другое качество. Ввиду того, что участники действительно выслушивают и принимают позицию других, после чего она выступает только как позиция, а не как угрожающая собственной личности точка зрения.

г) Отмена собственных позиций, что означает обязательное наличие готовности осознания собственной позиции о состоянии вещей и внесение их в процесс диалога.

Ключевые слова к диалогу

Основные положения.

Мы исходим из того, что диалог является ежедневным, простым коммуникационным процессом, который происходит сам собой.

И все же в повседневной жизни диалог случается редко так, как мы себе этого желаем. Когда мы общаемся друг с другом, мы зачастую защищаем собственную точку зрения, вместо того, чтобы вместе мыслить. Результатом этого зачастую являются непродуктивные, если и не сказать деструктивные конфликты. Такие модели заявили о себе как контрпродуктивные препятствия в процессе обучения. К тому же, они ведут к утверждению защитных стратегий. Самой большой проблемой является искаженное восприятие и проекция по типу «другие виноваты в нашем несчастье». Мы легко забываем, что мы ведь тоже к этому причастны. Мы все время помним о том, какое зло в действительности или только в воображении причинили нам другие.

В диалоге можно и нужно скрытые взгляды и домыслы сделать видимыми.

Существующее доверительное пространство уменьшает сопротивление, которое препятствует течению мыслительного процесса. Так же, как и сопротивление в цепи тока ведет к тому, что течение тока вырабатывает тепло (растроченная энергия), также при обычном поведении группы происходит растрата энергии. В диалоге создается «прохладная

энергия», как при сверхпроводнике. Горячее железо, т.е. темы, которые являются источниками эмоциональных противоречий и раздражительности, можно будет обсудить. Более того, они становятся окнами глубокого понимания (Зенге, С.296).Диалог прокладывает путь от личного до общего видения.

Мы должны осознать дилемму нашего собственного существования, того, что все мы являемся незнакомцами в этом мире. (Ярон в Харткемейер с.37).

Диалогическая позиция.

Основным в диалоге является диалогическая позиция, в которой нужно постоянно упражняться.

Имеется ввиду не затренированное ведение разговора, а сознательное внимание по отношению к самому себе и к другим. К диалогу относится восприятие, понимание и допущение других точек зрения. Проникновение в мыслительный мир своего соперника является условием диалогического процесса. Феномен нейронов отражения упоминается здесь про между прочим. Их активизация может сыграть огромную роль в диалоге. Диалог возвращает культуру своего «ближнего» и поддерживает «честное слово с открытым взглядом».

Диалоги в организациях

Общее

Рядом со случайно возникшем и общим диалогом, в организациях и фирмах средством выбора является стратегический или целевой диалог.

С самого начала у него ясная тема. Диалог является дисциплиной общего исследования, такие составные части которого, как развитие организаций. Медиация и развитие групп могут еще больше дополнить общий мыслительный процесс. Диалог является фундаментальным процессом, который существует для того, чтобы создать «пираструктуры обучения» внутри современных организаций. Диалог как компетенция, способность и метод является сердцевиной «обучающейся организации», которую Петер Зенге описывает в своей книге «Пятое измерение».

Диалог порождает компетенцию самого процесса. В диалоге организация и личность следуют вместе. Также, как и для личности, так и для организаций. Необходимо предположения, бессознательные правила игры, которые управляют действием сделать сознательными. Организации действуют по вчерашним рецептам успеха и им очень трудно вступить в открытые мыслительные процессы с их коллегами, особенно, если в начале процесса неясно, что выйдет в его завершении. В диалоге мы познаем, что ответственность нельзя заменить абстрактными понятиями. Диалог ведет к замедлению, т. к. в начале возникает «контейнер», как открытое пространство. Это начальное промедление посредством «действовать заодно», во много раз ускорит дальнейший процесс.

Единственное в организациях.

Если люди в организациях сосредотачиваются только на своих собственных позициях, они не чувствуют себя ответственными за то, к каким результатам ведет взаимодействие всех отдельных позиций (точек зрения). К тому же, при разочаровывающих результатах очень трудно установить причины этого.

Почти всегда исходят из того, что виноват кто-то другой или кто-то другой совершил ошибку. Большинство людей видят себя как часть системы на которую они имеют мало влияния или совсем не могут на нее повлиять. Они выполняют свою работу, инвестируют свое время и пытаются победить силы, которые находятся вне их контроля. Следовательно, их ответственность ограничивается их конкретным рабочим местом и не выходит за эти рамки.

(Зенге, с.29).

Групповая работа и групповое учение

Дисциплина группового учения (обучения) начинается с диалога, со способности членов группы отменить собственные положения и настроится на общее, совместное (мышление). Интеллект группы может лежать значительно ниже или выше интеллекта отдельных участников. Если группы учатся по настоящему, то они не только достигают выдающихся результатов, но и её отдельные члены развиваются намного быстрее, чем это было ранее возможно (Зенге, с.19).

Существенным признаком относительно плохо функционирующей группы является разбазаривание энергии. Например, отдельные члены коллектива работают относительно тяжело, но на общем фоне это не приводит к продуктивным результатам. Когда группы эффективно и слаженно действуют (?)

, то постепенно просматривается единое направление и происходит гармонизация продуктивной энергии. В таком случае трата энергии намного меньше. В действительности, происходит развитие резонанса или синергий, также, как и при сцепленном свете лазера, в противовес несвязанному и (диффузному) рассеивающему свету лампочки. Группа преследует общую цель, общую идею, и знает, как в своих общих усилиях друг друга дополнить друг друга (слаженная группа). При этом каждый в отдельности не приносит себя в жертву общей цели группы (коллектива). Более того, общая идея становится расширением личностной идеи, цели. (Зенге, с.286).

Индивидуальное обучение в определенном смысле неважно для организаторского обучения. Каждый в отдельности при определенных условиях может непрерывно чему-то обучаться, но это совсем не значит, что и предприятие тоже чему-то обучается (учится). Но если группы в действительности чему-то учатся, то они становятся чем-то вроде микрокосмоса обучающегося процесса в организациях. Более того, приобретенные положения (взгляды) обязательно будут реализованы в делах. В диалоге отдельная личность добивается результатов, которых она сама по себе не могла бы достичь. Таким образом, создается новая форма мышления, которая основывается на развитии общего смысла. При этом никто не пытается собрать единичные части в целое, целое само упорядочивает отдельные элементы. В результате этого развивается креативная и менее реактивная позиция по отношению к своему собственному мышлению.

Литература:

А. Гуаканин

М.и И.Харткемайер «Совместно мыслить, тайна диалога»

А.Раулинат

С.О. Шармер, Тео е, И,2011

П.М.Зенге «Пятое измерение»