

C.C. Сергеев

КООПЕРАТИВНЫЙ ПОТЕНЦИАЛ КОНФЛИКТА (АНТРОПОЛОГИЧЕСКИЙ ПОДХОД)¹

*Автономная некоммерческая организация исследования, оценки
и практики межличностных, корпоративных и гуманитарных
отношений «Гарант отношений»
Москва, Россия, SSSergeev@mail.ru*

В статье рассматривается подход к поиску кооперативного потенциала конфликтного взаимодействия в речи конфликтующих субъектов. Подчеркивается, что сохранение качества спонтанности речи в конфликте является одним из важных шагов на пути к речевому оформлению конфликтной ситуации. Автор указывает на необходимость удержания в конфликтной коммуникации разности точек зрения и многообразия форм коммуникативного проявления конфликта как одного из ключевых аспектов навыка конфликтоспособности. В статье обсуждаются механизмы речевой интервенции в конфликт с намерением обнаружить кооперативный потенциал конфликтного взаимодействия и поиск доступных форм возможной совместной деятельности.

Ключевые слова: конфликт; кооперация; столкновение; разногласия; коммуникация; антропология.

Поступила: 24.02.2017

Принята к печати: 23.04.2017

¹ Исследование выполнено при поддержке гранта Российского гуманитарного научного фонда (РГНФ), проект № 17-33-00025 «Гетеротопия: Цивилизационный контекст».

S.S. Sergeev

Cooperative potential of conflict (Anthropological approach)

*Autonomous non-commercial organization «Guarantor of Relations»
Moscow, Russia, SSergeev@mail.ru*

The paper proposes an approach which helps to find the cooperative potential of conflict during speech interaction between conflicting interlocutors. It is emphasized that preserving speech spontaneity in conflict is one of the crucial steps towards the shaping of the conflict situation in speech. The author highlights the need for maintaining difference in the communicants' opinions, diverse forms of communicative manifestations of conflict as one of the key aspects of the conflictability. The paper discusses mechanisms of speech intervention in conflict with the aim of discovering the cooperative potential of conflict interaction and searching for accessible forms of shared activity.

Keywords: conflict; cooperation; collision; discrepancy; communication; anthropology.

Received: 24.02.2017

Accepted: 23.04.2017

Поиск кооперативного потенциала коммуникации в конфликтных ситуациях является одной из основополагающих задач современности.

Антропология как целостное знание о человеке в контексте его биологического, социального, психологического, культурологического, лингвистического генезиса рассматривает конструктивность в условиях конфликта в понятиях «реализации границ» [Вульф, 2008], «рефлексивности», «совместности¹», «спонтанности», «многообразия и разнообразия», «разного», «конфликтоспособности²».

Неосознанность собственных границ указывает на обязательную открытость и незащищенность живого существа по отношению к внешнему и Другому. Конструктивный потенциал кон-

¹ Принято разделять мир на три части: внешний мир, внутренний мир и совместный мир. Совместный мир – это мир социального, без которого человек невозможен; это форма собственной позиции человека, регистрируемая человеком как сфера других людей [Вульф, 2008].

² Конфликтоспособные люди, с одной стороны, не позволят втянуть себя в конфликт, а с другой – владеют практическими методами, при помощи которых могут найти подход к оппонентам или конфликтующим сторонам [Глазл, 2000, с. 34].

фликта заключается в том, что именно в конфликте возможны поиск и осознание этих границ¹: «Человек конфликтующий, участвуя в социальной деятельности, реализует свое существование в поиске и борьбе, проявляя и оформляя свои собственные границы как живого существа» [Шайхутдинов – эл. ресурс]. Важным в данном контексте становится значение устно-речевой коммуникации, в ходе которой объективируются и фиксируются границы конфликтующих сторон.

Одним из признаков проявления кооперативной составляющей конфликта является навык рационализации. Неотъемлемой составляющей рационализации выступает *рефлексия*. Речь наряду с другими человеческими способностями является важным конституирующими механизмом индивидуального и совместного в социальной реальности. Способность конфликтующего субъекта в речи помечать границы своего действия становится необходимым условием при поиске кооперативного потенциала конфликтного взаимодействия, так как позволяет человеку очертировать свои границы рефлексивно.

Традиционно конфликт понимается как открытое столкновение двух и более сторон, т.е. своего рода среда для *совместного*. Выход в «совместный мир» человек осуществляет в том числе посредством речи. Именно через речь человек помечает и «схватывает» реальность. Проводя параллель между моторикой и речепорождением, К. Вульф пишет, что «функция руки – захват, взятие мира – становится доминантой также и для языка. С помощью языка не только воспринимают объект, но и творят другого субъекта. Язык возникает из потребности узнать» [Вульф, 2008]. Кооперативный потенциал конфликта становится доступным посредством обоюдного «речевого познания» конфликтующих субъектов, направленного на создание соответствующего действительности образа Другого и ситуации в целом.

В конфликтном взаимодействии, когда эмоционально-психическое возбуждение и внутренняя напряженность достигают своего пика, превалирует *спонтанная* речь – речь, порождаемая непосредственно, «готовая мгновенно» (в терминах Я.Л. Морено

¹ Определить что-то – значит указать на его границы или же указать на нечто иное ему, указать на то, от чего определяемое отлично [Хоружий – эл. ресурс].

[Морено, 2008]), как необходимость проявить и придать форму и дать определенный ответ на возникшую новую ситуацию. В спонтанной речи человек «развивает свою перспективу на положение вещей». Спонтанная «речь» возникает как специфически человеческое из семантико-когнитивного отношения к миру» [Морено, 2008]. Особенно хорошо это становится заметно в ситуации неопределенности и конфликта.

Спонтанная речь в конфликтном взаимодействии зачастую имеет безобразную форму, провоцирующую реципиента на отказ от коммуникации или деструктивную ответную реакцию. Важным моментом в процессе перехода от деструктивности к конструктивному сценарию развития конфликтного взаимодействия становится активное (в противовес пассивному) восприятие реальности.

В современной практике конфликтменеджмента¹ подчеркивается необходимость развития у конфликтующих субъектов качества активного и чуткого слушания. «Быть заинтересованным – значит активно участвовать в общении» [Клок, Голдсмит, 2007]. Выделяются следующие стратегии, позволяющие выразить активное слушание:

- поощрение – задавание наводящих вопросов и подбадривание говорящего;
- уточнение – вопросы, позволяющие уточнить или прояснить детали говоримого;
- признание – проговаривание тех чувств, которые испытывает каждый участник;
- нормализация – поддержка высказываемого и признание того, что это нормально воспринимается оппонентом;
- сопереживание – «понимающее» говорение;
- подражание – поддержка человека с помощью невербальных средств (мимики, манеры речи, жестикуляции);
- согласие – утвердительная реакция на совпадение точек зрения и взглядов;
- дополнение – добавление к словам оппонента расширенной информации;
- подведение итогов – обобщение сказанного оппонентом.

¹ Понятие «конфликтменеджмент» (управление конфликтом) начало использоваться в русскоязычной литературе после перевода книги [Glasl, 1997].

«Фрагментарность и предварительность антропологического знания» [Клок, Голдсмит, 2007] всегда предполагает частичное и неполное проявление границ в конфликтной ситуации. Чтобы появилась возможность зафиксировать конфликтное столкновение, необходимо умение удерживать в конфликтной коммуникации *многообразие и разнообразие* точек зрения при отсутствии единой системы оценки.

Принцип удержания многообразия и разнообразия следует из необходимости учитывать изобилие форм жизни и культурное разнообразие проявлений человека без попытки свести их к некоему единому ициальному представлению. «Восхищает различие языков, в котором усматривается замечательное выражение многообразия человеческого. Многообразие уже не причина для сетования по поводу хаоса, а проявление богатства человеческого духа, которое нужно постигать» [Вульф, 2008].

Наличие *разного* и различимости создают *своеобразие*, а через это каждый человек может утвердить в социальности себя и свою индивидуальность. «Существование различий – это, следовательно, не проблема, так как сами по себе они еще не вызывают конфликта между людьми. Конфликт происходит единственно от того, *как* люди обращаются с расхождениями в речи и *как* они это переживают» [Глазл, 2000].

Способность конструктивно обходиться с разногласиями, напряженностью и конфликтами обозначается термином *конфликтоспособность*. Одним из аспектов конфликтоспособности является навык речевого (устного и письменного) оформления конфликтной ситуации (см. подробнее [Комалова, 2009; Комалова, 2016]). Проговаривая нечто, говоря о напряженности, неудовлетворенности, сложности, человек может своевременно обнаружить и прояснить саму трудность как для себя, так и для партнера по коммуникации.

Очевидно, что требуется создание определенных коммуникативных условий, в которых бы было возможно проявлять конфликтный потенциал различия идей и интересов, осуществлять поиск и обнаруживать кооперативный потенциал возможной совместной деятельности.

Человеку свойственен естественный жизненный ритм: близость – опосредованность. Ф. Глазл указывает на то, что при речевой интервенции в конфликт необходимо соблюдать так называ-

мое «ритмическое раскачивание» [Глазл, 2002]. «Ритм при интервенции в социальные организмы всегда необходим, чтобы не возникли односторонность и оцепенение» [Глазл, 2002]. Следуя определенным ритмическим речевым действиям, конфликтующие субъекты обретают основу для формирования новой социальной ситуации и поиска необходимого кооперативного потенциала в конфликтной ситуации.

Выделяются три полярных пары, относительно которых можно строить ритмическое речевое поле в конфликтной ситуации. Во-первых, У. Мастенбрук указывает на необходимость «посредством интервенции попеременно дифференцировать и интегрировать» [Мастенбрук, 1996]. Аспект дифференцирования предполагает обращение внимания и фокусировку на конкретных и специфических вопросах, осуществление поиска предмета столкновения, проведение «специального ориентирования», позволяющего содержать стремление к усложнению конфликтной ситуации. При «общем ориентировании» возобновляются расширение рамки рассмотрения ситуации, и формирование объективных критериев оценки возможности разрешения конфликтной ситуации, и поиск кооперативного потенциала возможной совместной деятельности.

Интегративный взгляд на ситуацию, наоборот, толкает конфликтующих субъектов к беспредметным обсуждениям и общему обмену мнениями. При обсуждении общих вопросов всегда существует риск, что от оппонентов будут требовать уточнений и конкретных формулировок. Наряду с этим важными способностями становятся «отказ от монополии на интерпретацию» «полифонический способ исследования и представления» [Вульф, 2008].

Вторая пара интервенций состоит из повторяющихся циклов «конfrontирования» и «соединения» [Глазл, 2002]. Конфронтационные стратегии осуществляются таким образом, что конфликтующие субъекты высказывают свои мнения относительно предмета конфликтного взаимодействия, описывают проблемы и предлагают решения. Каждый получает право и возможность выразить в речи свою точку зрения и свое собственное мнение, без угрозы неприятия противоположной стороной. Такая самопрезентация логично обостряет существующие противоречия. В данном случае следует соблюдать необходимые правила ведения или модерирования взаимодействия, которые позволяют осуществлять контроль конфликтной коммуникации. Затем конфликтующие

субъекты могут начать поиск точек согласия, где была бы возможна кооперативность. При этом, как правило, возникают определенные затруднения в силу природы конфликта, актуализирующей различия, а не обюдность. Обнаружение точек согласия в отношении определенных предметов спора позволяет избежать излишней поляризации коммуникации. В свою очередь, следует избегать и слишком затянутых «согласительных» коммуникаций, которые могут повлечь дополнительную напряженность ввиду длительного игнорирования различий и необходимости ясно проявлять и удерживаться разногласия. Важно, чтобы конфликтующие субъекты учились посредством множественных конфронтаций удерживать наличие разных точек зрения и множества возможных представлений о конфликтной ситуации и признавать право другой стороны на иную, почти всегда чуждую точку зрения. Значимым навыком, формирующимся при практиковании данной пары речевых интервенций, становится «сохраняющий различия взгляд на вещи» [Вульф, 2008].

Третья пара полюсов интервенции: «дистанцирование – это идентификация». Конфликтное противостояние обладает мощной «захватнической» силой. Многие конфликтующие субъекты часто могут сказать, что они «захвачены стихией конфликта». Человек иногда бывает просто не в состоянии дистанцироваться от своего поведения в конфликте: он totally вовлечен, на грани зависимости, и захвачен конфликтом. Однако невовлеченность препятствует тому, чтобы субъекты в конфликте могли ощутить и проявить свои границы. Конфликт для них выступает в данном случае скорее как помеха, нежели как механизм обнаружения границ и поиска возможного потенциала кооперации в совместной деятельности. Речевые интервенции в данном случае должны ритмично «колебаться» между этими полюсами. Увеличение идентификации и вовлеченности позволяет конфликтующему субъекту занять активную позицию, однако тотальная погруженность может породить ощущение безнадежности и, как следствие, – резкое сокращение усилий и связанность внимания конфликтующих сторон. Дистанцирование позволяет пометить ситуацию как критическую и направить силы на поиск возможных путей преодоления и разрешения конфликта. Немаловажную роль играет и способность разотождествления со своей позицией, и «опыт чужого».

Й. Хёйзинга [Хёйзинга, 2007] отмечает укорененную в культуре потребность погружаться в соревновательные и агональные среды. В связи с этим отдельно отмечается культуросозидающая функция конфликтных (агональных) сред как важнейшего элемента общественной жизни. Важной частью являются разного рода речевые соревновательные среды, во многих областях сведенные к регулярным практикам. Здесь просматривается культурный переход от конфликта как личного соперничества к «лицезрению схваток», а значит, и необходимость в развитии способности к конфронтации и формировании правил и условий, в которых состязательность имела бы возможность быть оцененной окружающими (зрителями).

Условие публичности протекания конфликта предполагает формирование определенного языка описания конфликта, развитие культуры конфликтования. Ощущается необходимость в формировании в публичных пространствах устойчивых конфликтных риторик (см. подробнее [Сергеев, 2003, 2006, 2008; Комалова, Сергеев, 2008, 2010]).

Специфика конфликтной коммуникации состоит в создании условий и механизмов для оформления многообразия и разнообразия проявлений антропологической границы (см.: [Хоружий – эл. ресурс]). В этом отношении нет стремления к разрешению конфликта. Конфликт принимается как самоценность, именно в конфликте становится возможным «оформить» мир индивидуального и совместного, т.е. принципиально не сводимого к одному.

В конструктивном сценарии развития конфликта обнаруживается ориентация на эволюционное становление, где нет плана будущего. Будущее рассматривается как «открытый проект», в терминах К. Фульфа – как «открытая история», постепенное историческое изменение за счет формирования возможного совместного будущего, без попыток революционных трансформаций [Вульф, 2008]. Таким образом, именно в конфликте посредством совместных коммуникаций нащупываются и проверяются на жизнеспособность возможные варианты и сценарии совместного и индивидуального будущего, посредством речевых практик в конфликте формируются коллективные представления, обусловливающие восприятие, ощущение и действия человека в возможных совместных и индивидуальных будущих ситуациях. Посредством речевого оформления происходят становление определенных порядков вос-

приятия и понимания необходимых конфликтных ситуаций и формирование возможных форм индивидуального образа действий и межличностного взаимодействия.

Список литературы

1. *Вульф К.* Антропология: История, культура, философия / Пер. с нем. Г. Хайдаровой. – СПб.: СПбГУ, 2008. – 280 с. – (Профессорская библиотека).
2. *Глазл Ф.* Конфликтменеджмент. Настольная книга руководителя и консультанта / Пер. с нем. – Калуга: Духовное познание, 2002. – 516 с.
3. *Глазл Ф.* Самопомощь в конфликтах. Концепции – упражнения – практические методы / Пер. с нем. – Калуга: Духовное познание, 2000. – 192 с.
4. *Клок К., Голдсмит Д.* Конфликты на работе. Искусство преодоления разногласий. – М.: Претекст, 2007. – 244 с.
5. *Комалова Л.Р.* Лингвистический аспект конфликтологической компетентности: Дисс. канд. филол. наук. – М., 2009. – 378 с.
6. *Комалова Л.Р.* Межличностная коммуникация: От конфликта к консенсусу: Монография / ИНИОН РАН. – М., 2016. – 180 с.
7. *Комалова Л.Р., Сергеев С.С.* Конфликтные риторики в образовательном модуле // Тезисы докладов III Всероссийского социологического конгресса. – [Электронный ресурс]. – М.: ИС РАН: РОС, 2008. – 1 электрон. опт. диск (CD-rom).
8. *Комалова Л.Р., Сергеев С.С.* Повседневные коммуникативные театральные техники в конфликтной ситуации // Фонетика и фонология дискурса. – М.: ИПК МГЛУ «Рема», 2010. – С. 241–254. – (Вестн. Моск. гос. лингвист. ун-та; вып. 1 (580). Сер. Языкознание). – Режим доступа: <http://www.linguanet.ru/science/publishing/Vestniki-2010/Vestnik1-2010.pdf>
9. *Мастенбрюк У.* Управление конфликтными ситуациями и развитие организаций / Пер. с англ. – М.: ИНФРА-М, 1996. – 256 с.
10. *Морено Я.Л.* Психодрама / Пер. с англ. Г. Пимочкиной, Е. Рачковой. – 2-е изд., испр. – М.: Психотерапия, 2008. – 496 с.
11. *Сергеев С.С.* Деятельностный подход к конфликту // Социальное управление, коммуникация и социально-проектные технологии: Материалы Всеросс. конф., приуроченной к 75-летию со дня рождения Т.М. Дридзе. Москва, 5–6 октября 2005 г. – М.: ИС РАН, 2006. – С. 357–359.
12. *Сергеев С.С.* Конфликтменеджмент как рефлексивное управление // Сб. материалов IV Международного симпозиума «Рефлексивные процессы и управление». – М.: Когито-Центр, 2003. – С. 145–147.
13. *Сергеев С.С.* Социокультурный цикл конфликтных практик // Становление конфликтологии в российских вузах: Тезисы материалов Междунар. науч.-практ. конф. – М.: Изд-во СГУ, 2008. – С. 68–72.
14. *Хёйзинга Й.* Homo ludens. Человек играющий / Пер. с нидерланд. Д. Сильвестров. – СПб.: Азбука-классика, 2007. – 384 с.

15. Хоружий С.С. Топика антропологической границы // Православная аскеза – ключ к новому видению человека. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://azbyka.ru/hristianstvo/chelovek/horuzhiy_pravoslavnaya_askeza_43-all.shtml (Дата обращения: 30.04.2010.)
16. Шайхутдинов Р. Конфликтология: Программа гуманитарной дисциплины. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.fondgp.ru/lib/mmk/152/R.G._Shajhutdinov_Konfliktologiya.DOC (Дата обращения: 17.06.2013.).
17. Glasl F. Konfliktmanagement: Ein Handbuch für Führungskräfte, Beraterinnen und Berater. – 5, erweiterte Auflage. – Bern: Verlag Paul Haupt., 1997. – 464 S.

References

1. Wulf Christoph. Anthropologic. Geschichte, Kultur, Philosophie / Translated from German by G. Hajdarovo. – SPb.: SPbGU, 2008. – 280 s. – (Professorskaja biblioteka).
2. Glasl F. Konfliktmenedzhment. Nastol'naja kniga rukovoditelja i konsul'tanta / Translated from German. – Kaluga: Duhovnoe poznanie, 2002. – 516 s.
3. Glasl F. Samopomoshh' v konfliktah. Koncepcii – upravznenija – prakticheskie metody / Translated from German. – Kaluga: Duhovnoe poznanie, 2000. – 192 s.
4. Cloke Kenneth, Goldsmith Joan. Resolving conflicts at work: A complete guide for everyone on the job. – M.: Pretekst, 2007. – 244 s.
5. Komalova L.R. Linguistic aspect of conflictive competence: PhD thesis. – M., 2009. – 378 s.
6. Komalova L.R. Interpersonal communication: From conflict to consensus: Monograph / RAN. INION. – M., 2016. – 180 s.
7. Komalova L.R., Sergeev S.S. Conflictive rhetorics in educational framework // Tezisy dokladov III Vserossijskogo sociologicheskogo kongressa. – [Jelektronnyj resurs]. – M.: IS RAN: ROS, 2008. – 1 elektron. opt. disk (CD-rom).
8. Komalova L.R., Sergeev S.S. Everyday communicative theatrical techniques in conflict situation // Fonetika i fonologija diskursa. – M.: IPK MGLU «Rema», 2010. – S. 241–254. – (Vestn. Mosk. gos. lingvist. un-ta; vyp. 1 (580). Ser. Jazykoznanie). – Mode of access: <http://www.linguonet.ru/science/publishing/Vestniki-2010/Vestnik1-2010.pdf>.
9. Mastenbroek Willem F.G. Conflict management and organization development / Translated from English. – M.: INFRA-M, 1996. – 256 s.
10. Moreno Jacob L. Psychodrama / Translated from English by G. Pimochkinoj, E. Rachkovo. – 2-e izd., ispr. – M.: Psihoterapija, 2008. – 496 s.
11. Sergeev S.S. Dejatel'nostnyj podhod k konfliktu // Social'noe upravlenie, kommunikacija i social'no-proektnye tehnologii: Materialy Vseross. konf., priurochennoj k 75-letiju so dnja rozhdenija T.M. Dridze. Moskva, 5–6 oktyabrya 2005 g. – M.: IS RAN, 2006. – S. 357–359.
12. Sergeev S.S. Konfliktmenedzhment kak refleksivnoe upravlenie // Sb. materialov IV Mezhdunarodnogo simpoziuma «Refleksivnye processy i upravlenie». – M.: Kogito-Centr, 2003. – S. 145–147.

13. Sergeev S.S. Sociokul'turnyj cikl konfliktnej praktik // Stanovlenie konfliktologii v rossijskikh vuzah: Tezisy materialov Mezhdunar. nauch.-prakt. konf. – M.: Izd-vo SGU, 2008. – S. 68–72.
14. Huizinga Johan. Homo ludens. Proeve eener bepaling van het spel-elementder cultuur / Translated from Netherland by D.V. Sil'vestrov. – SPb.: Azbuka-klassika, 2007. – 384 s.
15. Horuzhij S.S. Topika antropologicheskoy granicy // Pravoslavnaja askeza – kljuch k novomu videniju cheloveka. – [Jelektronnyj resurs]. – Mode of access: http://azbyka.ru/hristianstvo/chelovek/horuzhiy_pravoslavnaya_askeza_43-all.shtml (Data obrashhenija: 30.04.2010.)
16. Shajhutdinov R. Konfliktologija: Programma gumanitarnoj discipliny. – [Jelektronnyj resurs]. – Mode of access: http://www.fondgp.ru/lib/mmk/152/R.G._Shajhutdinov_Konfliktologiya.DOC (Data obrashhenija: 17.06.2013.)
17. Glasl F. Konfliktmanagement: Ein Handbuch für Führungskräfte, Beraterinnen und Berater. – 5, erweiterte Auflage. – Bern: Verlag Paul Haupt., 1997. – 464 S.