

DOI: 10.34020/2073-6495-2021-1-269-276

УДК 316.485

ФОРМЫ КОММУНИКАЦИИ В ДИНАМИКЕ СОЦИАЛЬНОГО КОНФЛИКТА

Пустовалова Е.В., Нагайцев В.В.

Алтайский государственный университет

E-mail: alenawalera@yandex.ru, nvvv@yandex.ru

В статье поднимается вопрос влияния коммуникации на развитие конфликтных взаимодействий социальных субъектов. Отмечается, что на разных этапах динамики конфликта коммуникация может принимать различные формы. Они специфичны и наполнены соответствующими коммуникативными ресурсами. В работе рассматриваются особенности предконфликтной и конфликтной коммуникации; коммуникативных отношений в конфликтноразрешении и постконфликтной стадии. Многообразие существующих коммуникативных средств позволяет участникам социального конфликта обеспечить управление им, однако значительную роль в этом играет их коммуникативная компетентность, а также определенные условия развития конфликтной ситуации.

Ключевые слова: коммуникация, формы коммуникации, социальный конфликт, динамика конфликта, коммуникативное взаимодействие.

FORMS OF COMMUNICATION IN THE DYNAMICS OF SOCIAL CONFLICT

Pustovalova E.V., Nagaytsev V.V.

Altai State University

E-mail: alenawalera@yandex.ru, nvvv@yandex.ru

The article raises a question of the influence of communication on the development of conflict interactions of social subjects. It is noted that communication can take various forms at different stages of the dynamics. The forms are specific and filled with relevant communicative resources. The paper considers the features of preconflict and conflict communication; communicative relations in conflict resolution and postconflict stage. The variety of existing communicative means allows the participants of social conflict to ensure its management, but their communicative competence and certain conditions of the development of conflict situation play a significant role.

Keywords: communication, forms of communication, social conflict, dynamics of the conflict, communicative interaction.

Коммуникация является основой социального взаимодействия. Содержательно она опирается на необходимость обеспечения связи между его участниками. Взаимодействия в обществе постоянно эволюционируют, усложняясь как в контексте структуры, так и смыслового наполнения. Коммуникация, являясь их связующим звеном, также претерпевает изменения, обеспечивая их упорядоченность и целостность. Вместе с тем ее органичная включенность во взаимодействия социальных субъектов может стать и негативным фактором, источником противоречий, способствовать воз-

никновению и развитию конфликта. Понимание ее роли и специфики в динамике конфликта позволит не только избежать обострения конфликтных взаимодействий, но и использовать коммуникации в конфликте для его успешного разрешения и достижения согласия. Представляется необходимым рассмотреть специфику различных форм, которые принимает коммуникация в конфликтном взаимодействии. Под конфликтом будем понимать процесс противодействия субъектов социального взаимодействия, направленный на разрешение противоречий в их интересах и целях, постоянно присутствующий тип социальных взаимоотношений в обществе [6].

Проблема коммуникации в конфликте представляет интерес для исследователей разных областей знания. Большое внимание уделяется проблеме обеспечения эффективной коммуникации в ситуации организационных конфликтов [1, 3]. Э.Н. Бердникова в своей работе «Управление коммуникациями в условиях конфликта» рассматривает организационно-управленческий аспект коммуникации в конфликте. Она отмечает, что проблема управления конфликтами посредством коммуникации известна с древнейших времен, но наибольшую актуальность принимает в коммуникативном пространстве современных организаций. Значительное внимание в статье уделяется коммуникативным барьерам, которые оказывают определенное влияние на управление конфликтами в организации [3]. Данный ракурс изучения возможностей коммуникации в конфликте усиливает технологический потенциал ресурсов, управляющих его динамикой.

Филологический ракурс представлен работами, в которых изучаются семантические, семиотические, лингвистические возможности возникновения и развития конфликтного дискурса. Так, И.В. Решетарова рассматривает дисфемизмы как способы вербального выражения агрессии, которые являются, таким образом, маркерами конфликта. Анализируя их эволюцию в структуре языка, она приходит к выводу, что дисфемизмы являются репрезентацией конфликта и по их наличию в вербальной коммуникации можно судить о конфликтности взаимодействия субъектов [9]. Это позволяет выявлять противоречия еще на стадии зарождения конфликтной ситуации, увеличивая вероятность успешного конфликто разрешения.

В современных исследованиях также представлен поиск источника конфликтных отношений через осмысление сущности коммуникативного взаимодействия. Так А.В. Иванов в статье «Коммуникация риска: теоретические основания и современные дискуссии» рассматривает конфликтную коммуникацию в контексте индикации социальных рисков. Он отмечает, что коммуникация риска как общественное явление является, по сути, источником осмысления современных социальных конфликтов [6]. Панорама исследований коммуникации в пространстве конфликта, таким образом, достаточно широка. Вместе с тем представляется важным дальнейшее исследование ее ключевых характеристик и особенностей с точки зрения конфликтологии. Ее конфликтный потенциал и детерминированность социальным взаимодействием актуализирует изучение основных форм коммуникации в конфликте.

Коммуникация возможна только при наличии отправителя информационного сообщения и его получателя, которые находятся в определенных социальных отношениях. Оба участника коммуникации должны занимать

заинтересованную позицию по поводу содержания сообщения. Важным обстоятельством, влияющим на анализ коммуникации в конфликте, является необходимость коммуникантов находиться в определенной связи, во взаимоотношениях, обеспечивающих не только существование информации, но и ее адекватные прием-передачу.

Ситуация конфликта оказывает определенное влияние на обеспечение коммуникативного взаимодействия и на развитие коммуникативных отношений. В то же время коммуникация может оказать значительное влияние как на возможность возникновения конфликта, развитие конфликтной ситуации, так и на успешное конфликтоуправление. Таким образом, в качестве базовых можно выделить следующие формы коммуникативного взаимодействия в конфликте: предконфликтная коммуникация; конфликтная коммуникация; коммуникация в конфликтоуправлении; постконфликтная коммуникация.

Каждая из этих форм коммуникативного взаимодействия обладает определенной спецификой и представляет собой совокупность средств, каналов и видов коммуникации, отражающих тот или иной этап конфликта.

В классической конфликтологии выделяют следующие этапы динамики конфликта. Прежде всего это латентный период. Он включает в себя возникновение потенциально конфликтной ситуации и осознание объективности ее существования. Кроме того, на этом этапе осуществляется попытка разрешить противоречия неконфликтными средствами и, если успех не достигнут, констатируется наличие предконфликтной ситуации. Следующий этап – собственно конфликт или открытый период. На этом этапе происходит инцидент (первое открытое столкновение сторон), эскалация конфликта, осуществляется противодействие сторон вплоть до завершения конфликта. Завершающий этап – постконфликтный. На этом этапе происходит частичная, а затем, как правило, полная нормализация отношений между участниками конфликта. Таким образом, можно наблюдать соотношение предконфликтной коммуникации с первым этапом конфликта, конфликтной коммуникации и коммуникации в конфликтоуправлении со вторым этапом, а постконфликтной коммуникации – с третьим, завершающим этапом конфликта.

Вместе с тем не следует рассматривать эти формы коммуникативного взаимодействия в конфликте как имеющие четкие границы. Можно говорить только об их потенциально специфическом коммуникативном содержании, поскольку в любом конфликте присутствуют уникальные черты, связанные с личностями участников конфликта, содержанием их целей в разрешении возникших противоречий. Однако это не отрицает наличия характерных черт, присущих отдельным формам коммуникативного взаимодействия.

Предконфликтная коммуникация может содержать в себе следующие типичные характеристики. Прежде всего, в содержании коммуникации преобладают конфликтогены. Это значит, что в сообщениях закодирована информация, способная вызвать у собеседника негативную реакцию, спровоцировать конфликт. Конфликтогены могут проявляться не только на вербальном, но и на невербальном уровне, в виде жестов, мимики, телодвижений, носящих уничижительный, агрессивный или иной смысл. Часто

именно невербальная коммуникация, которая сложнее поддается контролю коммуникатора, способна усугубить противоречия и привести к обострению конфликтной ситуации. Само содержание сообщения, даже при отсутствии конфликтогенных факторов, также может стать провоцирующим конфликт явлением. Таким образом, для того, чтобы избежать подобных последствий, необходимо обращать особое внимание на вербальные и невербальные средства коммуникативного взаимодействия, а также на содержание сообщения.

Коммуникация в конфликте представляет собой особенно сложную форму взаимодействия. Здесь есть ряд обстоятельств, усложняющих конфликтную ситуацию. Прежде всего, следует выделить особенности коммуникации, которые присутствуют в конфликтном дискурсе и усложняют взаимодействие субъектов конфликта. Это перебивание собеседника, уничижительные формулировки, подчеркивание разницы в сторону увеличения собственной роли, преуменьшение значимости партнера, убыстрение темпа беседы, избегание контакта взглядом, агрессивные выпады, угрозы и т.д. Подобное коммуникативное поведение типично и не способствует разрешению противоречий. Кроме того, коммуникация в конфликте более эмоциональна и более явно отражает психологическое состояние коммуникантов. Это влияет на их способность контролировать содержание высказываний. Участники конфликта не всегда способны дать им верную оценку.

Для того, чтобы предотвратить дальнейшее развитие конфликта, необходимо, прежде всего, уметь корректировать свое коммуникативное поведение, используя приемы, способствующие выравниванию напряжения. Благоприятное воздействие имеет предоставление собеседнику возможности спокойно высказать свои претензии. Их озвучивание позволяет более четко осознать противоречия и подумать над путями их разрешения. Также положительное влияние оказывает вербализация эмоционального состояния, прежде всего своего. Его осознание позволяет взять эмоции под контроль. Осознание и публичное признание собственной неправоты по отдельным аспектам в конфликтной ситуации также способно снизить напряженность и начать конструктивный диалог. Обращение к фактам не только поможет избежать эмоциональных оценок, но и приблизит к пониманию объективных обстоятельств, спровоцировавших конфликт и требующих разрешения. Очень эффективным может быть предложение совместного поиска решения проблемы. Готовность к сотрудничеству, как правило, способствует стабилизации конфликтного взаимодействия. Подобные приемы и технологии присутствуют в публикациях специалистов по деловому общению и в коммуникативных тренингах [2, 4, 7, 8].

Коммуникации в процессе конфликто разрешения отражают специфику выбранных стратегий поведения в конфликте. К. Томас и Р. Килменн выделяют следующие стратегии: соперничества, сотрудничества, избегания, приспособления и компромисса. При выборе стратегии избегания коммуникативное взаимодействие иерархично. Участник конфликта, выбравший данную стратегию, стремится сократить общение до минимума, использует уничижительные и просящие интонации и формулировки. Невербальное поведение также демонстрирует заниженную самооценку и желание уйти от конфликта даже путем унижения достоинства.

Компромиссная стратегия предполагает необходимость использования в коммуникации уверенных, утверждающих формулировок и интонаций. Коммуникация организуется в виде переговорного процесса, часто переходящего в «позиционный торг» [10]. Вместе с тем как на вербальном, так и на невербальном уровнях коммуникации присутствует готовность к некоторым уступкам для достижения согласия и разрешения конфликта.

Стратегия сотрудничества основана на категоричном исключении из коммуникации таких средств, которые бы способствовали усилению напряженности. Слова и действия – конфликтогены, унижающие достоинство собеседника, интонации, жесты и иное невербальное поведение при выборе данной стратегии категорически неприемлемы. Коммуникация выстраивается предельно доброжелательная, атмосфера направлена на соперничество и взаимопонимание, невзирая на наличие противоречий между коммуникантами. В связи с такими высокими требованиями к применению данной стратегии возможность ее применения проблематична.

Стратегия приспособления требует от участников конфликта способности подавить в себе противоречия, спровоцировавшие конфликтную ситуацию, согласия действовать в ущерб собственным интересам. Коммуникативные средства должны быть направлены на демонстрацию готовности признания интересов противоположной стороны приоритетными. Невербальное поведение характеризуется как копирующее действия соперника с целью показать готовность следования его указаниям.

Соперничество как стратегия поведения в конфликте в коммуникативном ключе может характеризоваться как одна из самых агрессивных. Конфликтный дискурс в данном случае основан на грубости формулировок, некорректности оценок, принижении личностных качеств и достоинств соперничающих сторон. Невербальная коммуникация представлена активной жестикуляцией, движениями, демонстрирующими готовность к нападению и отпору любых враждебных выпадов. Основная цель – победа любой ценой. Таким образом, можно отметить, что выбор стратегии разрешения конфликта определяет и коммуникативное взаимодействие его участников, отражающее специфику и условия, в которых осуществляется поиск возможностей разрешения противоречий.

Особо следует отметить коммуникативное взаимодействие при урегулировании конфликта с привлечением посредника. Его участие требует от сторон конфликта достижения соглашения по кандидатуре, что предполагает необходимость проведения переговоров. Согласование по данному вопросу способствует укреплению коммуникативных связей и увеличивает вероятность успешного выхода из конфликта. Коммуникативная сторона работы посредника, как правило, достаточно регламентирована. Посредник осуществляет процедуру урегулирования по отработанной или прописанной в законах схеме. Прежде всего, для осуществления своих функций ему необходимо обеспечить устойчивое коммуникативное взаимодействие со всеми участниками конфликта. В медиации, например, существует система принципов, таких как добровольность участия в медиации; конфиденциальность обсуждаемой с медиатором и во время процедуры информации; равноправие и сотрудничество сторон; независимость и беспристрастность медиатора. Они позволяют обеспечить безопасность и объективность про-

цедуры. Подобная регламентация позволяет сформировать устойчивую речевую конструкцию, которая является эффективным инструментом посредника в организации коммуникативного пространства, позволяющего обеспечить необходимое содействие в урегулировании конфликта.

Постконфликтная коммуникация при исследовании коммуникативного взаимодействия часто не рассматривается или изучается поверхностно. Однако ее роль достаточно важна, прежде всего, для сохранения стабильности в результате достигнутых при разрешении конфликта договоренностей. Постконфликтная коммуникация при успешном завершении конфликта и значительном устранении противоречий позволяет осуществлять мониторинг выполнения заявленных обещаний и прописанных в соглашении действий. Часто участники конфликта после его завершения считают, что проблемы решены и вопрос можно считать исчерпанным. Однако чаще всего это не соответствует действительности. Далеко не всегда при разрешении конфликта удается достигнуть нужных договоренностей. И те соглашения сторон, которых удалось достичь, также бывают недостаточны. Поэтому совершенно необходимо следовать некоторым правилам. Во-первых, сохранить налаженные коммуникативные связи, обсудив возможность их возобновления. Нежелание одной из сторон следовать этому правилу может сигнализировать о неудовлетворенности результатами и вероятностью возникновения новых противоречий. Во-вторых, необходимо определить средства контроля выполнения достигнутых договоренностей. Это необходимо для того, чтобы не допустить возникновения повторной конфликтной ситуации. В-третьих, сторонам необходимо дать оценку полученным результатам, которая позволит убедиться в успешности совместных действий и поможет расположить к дальнейшему сотрудничеству. При этом для объективности оценки можно использовать следующие критерии: степень удовлетворенности достигнутым результатом; вероятность выполнения достигнутых договоренностей; анализ способствующих примирению действий сторон и др. Подобный анализ и рефлексия позволяют извлечь из произошедших событий полезные уроки, а также обеспечить профилактику негативных последствий конфликта.

Немаловажную роль в закреплении результатов играет подписание письменного соглашения. При создании соглашения необходимо учитывать специфику письменной деловой коммуникации. Прежде всего важно помнить, что одной из ее задач является фиксация устной коммуникации с целью ее сохранения и дальнейшего использования в качестве удостоверяющего документа. Характерные особенности письменной коммуникации располагаются в диапазоне от знания орфографии до семантических возможностей языка. Прежде всего это точность и лаконичность формулировок. С одной стороны, это позволяет кратко изложить идею, с другой – не позволяет выразить некоторые смыслы и оценки содержанию сообщения. Также письменное оформление придает соглашению официальность, позволяет зафиксировать их документально, обеспечивает непредвзятость и беспристрастность. Немаловажно, что созданный письменный документ структурирует содержание, придает ему упорядоченность и может включать в себя дальнейшую хронологию действий. Такой подход к удостоверению достигнутых соглашений способствует их выполнению, а также

сохранению коммуникативного взаимодействия и повышает вероятность развития дальнейшего сотрудничества.

Таким образом, можно отметить, что в ситуации конфликта актуализируются различные формы коммуникативного взаимодействия. Эти формы коррелируются с основными этапами развития конфликта и обладают определенной спецификой. Каждая из них отражает необходимость участников конфликта в тех или иных коммуникативных и иных действиях, направленных либо на развитие конфликтной ситуации, либо на разрешение возникших противоречий. Средства коммуникации предоставляют участникам конфликта управлять развитием событий в рамках поставленных задач. Эти средства разнообразны, возможность их использования зависит от коммуникативных навыков, желания и возможности их применять, но во многом использование тех или иных коммуникативных ресурсов зависит от развития конфликтной ситуации, а также от действий других участников конфликта.

Литература

1. *Апанасюк Ю.В.* Управление конфликтами в процессе профессиональной коммуникации // Вестник современных исследований. 2018. № 5.2 (20). С. 33–34.
2. *Белинская Е., Илюхина С.* Особенности протекания конфликта в виртуальной коммуникации // Вестник РГГУ. Сер. Психология. Педагогика. Образование. 2018. № 1 (11). С. 65–76.
3. *Бердникова Э.Н.* Управление коммуникациями в условиях конфликта // Гуманитаристика в условиях современной социокультурной трансформации: мат-лы VIII Всерос. науч.-практ. конф. с междунар. участием. Липецк, 2018. С. 107–111.
4. *Вербальная коммуникация: контакты и конфликты: монография / под общ. ред. Н.П. Пешковой.* Уфа, 2018. 212 с.
5. *Дубовицкая М.А.* Конфликт как форма межкультурной коммуникации: социолингвистический аспект // Вестник Саратовского государственного социально-экономического университета. 2019. № 3 (77). С. 199–202.
6. *Иванов А.В.* Коммуникация риска: теоретические основания и современные дискуссии // Известия Саратовского университета. Нов. серия. Серия: Философия. Психология. Педагогика. 2019. № 3. С. 251–256.
7. *Никулин В.Г., Осипова Н.В.* Особенности коммуникации в конфликтной ситуации // Психологическое здоровье личности: теория и практика: сб. науч. трудов по мат-лам V Всерос. науч.-практ. конф. Ставрополь, 2018. С. 35–38.
8. *Отнюкова М.С., Федорова А.В.* Риски управления эффективными коммуникациями и конфликтами в ситуации неопределенности // Вестник Поволжского института управления. 2018. № 4. С. 112–121.
9. *Решетарова И.В.* Дисфемизм как маркер конфликтного дискурса // Современные вопросы филологии переводоведения: сб. науч. трудов. Чебоксары, 2018. С. 156–160.
10. *Чвякин В.А.* Структура коммуникаций в ситуации конфликта // Мировая экономика в новых условиях развития: готовность к ответу на вызовы: мат-лы междунар. науч.-практ. конф. М., 2019. С. 568–572.

Bibliography

1. *Apanasjuk Ju.V.* Upravlenie konfliktami v processe professional'noj komunikacii // Vestnik sovremennyh issledovanij. 2018. № 5.2 (20). P. 33–34.
2. *Belinskaja E., Iljuhina S.* Osobennosti protekanija konflikta v virtual'noj komunikacii // Vestnik RGGU. Ser. Psihologija. Pedagogika. Obrazovanie. 2018. № 1 (11). P. 65–76.

3. *Berdnikova Je.N.* Upravljenje komunikacijami v uslovijah konflikta // Gumanitaristika v uslovijah sovremennoj sociokul'turnoj transformacii: mat-ly VIII Vseros. nauch.-prakt. konf. s mezhdunar. uchastiem. Lipeck, 2018. P. 107–111.
4. Verbal'naja komunikacija: kontakty i konflikty: monografija / pod obshh. red. N.P. Peshkovej. Ufa, 2018. 212 p.
5. *Dubovickaja M.A.* Konflikt kak forma mezhkul'turnoj kommunikacii: sociolingvisticheskiy aspekt // Vestnik Saratovskogo gosudarstvennogo social'no-jekonomicheskogo universiteta. 2019. № 3 (77). P. 199–202.
6. *Ivanov A.V.* Kommunikacija riska: teoreticheskie osnovanija i sovremennye diskussii // Izvestija Saratovskogo universiteta. Nov. serija. Serija: Filosofija. Psihologija. Pedagogika. 2019. № 3. P. 251–256.
7. *Nikulin V.G., Osipova N.V.* Osobennosti kommunikacii v konfliktnoj situacii // Psihologicheskoe zdorov'e lichnosti: teorija i praktika: sb. nauch. trudov po mat-lam V Vseros. nauch.-prakt. konf. Stavropol', 2018. P. 35–38.
8. *Otnjukova M.S., Fedorova A.V.* Riski upravljenja jeffektivnymi kommunikacijami i konfliktami v situacii neopredelennosti // Vestnik Povolzhskogo instituta upravljenja. 2018. № 4. P. 112–121.
9. *Reshetarova I.V.* Disfemizm kak marker konfliktnogo diskursa // Sovremennye voprosy filologii perevodovedenija: sb. nauch. trudov. Cheboksary, 2018. P. 156–160.
10. *Chvjakin V.A.* Struktura kommunikacij v situacii konflikta // Mirovaja jekonomika v novyh uslovijah razvitija: gotovnost' k otvetu na vyzovy: mat-ly mezhdunar. nauch.-prakt. konf. M., 2019. P. 568–572.