

DOI: 10.51692/1994-3776\_2021\_2\_14

УДК: 316.48

**Д.В. Вельмисова****ИССЛЕДОВАНИЕ КОНФЛИКТА КАК ПРОЦЕССА ИНТЕРПРЕТАЦИИ  
И ГЕНЕРИРОВАНИЯ СМЫСЛОВ****D. Velmisova. Research conflict as a process of interpretation and meanings  
generation**

В статье рассматривается конфликт как социальное взаимодействие, в центре которого находится процесс интерпретации и генерирования смыслов. Исследуются теории семиосоциопсихологии, фрейм-анализа, координированного управления смыслами, позволяющие расширить возможности диагностики и управленческого воздействия на конфликтное противостояние. Особое внимание уделено необходимости исследования социально-культурного, организационного контекста, определяющего различия в когнитивных представлениях оппонентов и их восприятии конфликтной ситуации.

**Ключевые слова:** конфликт, контекст, фрейм-анализ, координированное управление смыслами, смысловая несогласованность, восприятие.

**Контактные данные:** 191023, Санкт-Петербург, ул. Садовая, д. 21, тел.: 8 (905) 269-20-56, e-mail: daria-babiy@yandex.ru

The article researches the conflict as a social interaction, at the center of which is the process of interpretation and generation of meanings. Theories of semiosocial psychology, frame analysis, coordinated control of meanings, which allow expanding the possibilities of diagnostics and managerial influence on conflict confrontation, are investigated. Particular attention is paid to the need to study the socio-cultural, organizational context, which determines the differences in the cognitive perceptions of opponents and their perception of the conflict.

**Key words:** conflict, context, frame analysis, coordinated management of meanings, semantic inconsistency, perception.

**Contact information:** 191023, St. Petersburg, st. Sadovaya, 21, tel.: 8 (905) 269-20-56, e-mail: daria-babiy@yandex.ru

В основе человеческих действий лежит многообразие потребностей, мотивов, ценностных ориентаций, образующих основу для формирования смыслов, которые индивид стремится реализовать в своем поведении. Смыслы рассматриваются исследователями как в широком значении (смысл жизни), так и в более узкой трактовке (смысл конкретной деятельности, поступка, речевая интенция, лингвистический смысл, смысл как интерпретация). Более того, смысл выступает в качестве фундаментального понятия, определяющего разумность и устойчивость деятельности человека в любых, даже самых трудных и неустойчивых ситуациях [17, с. 266]. Не случайно, смысл является предметом междисциплинарных исследований и, вместе с тем, одной из центральных социологических категорий. Так, в концепции понимающей социологии М. Вебера, смысл представляет собой один из двух ключевых признаков социального действия. Объясняющее понимание, по М. Веберу, предполагает правильное толкование мотивов индивида, где «мотивом» называется некое смысловое единство, представляющееся действующему лицу или наблюдателю достаточной причиной для определенного действия [5, с. 95].

Смысл является одним из ключевых понятий и в феноменологической социологии А. Шюца. Анализируя мир повседневной жизни людей, А. Шюц обращает внимание на способность индивидов преобразовывать субъективную реальность в процессе социального взаимодействия, создавая в интересубъективном пространстве смыслы происходящего. Смысл, как пишет А. Шюц, — «это не качество, присущее определенному опыту,

---

**Вельмисова Дарья Владимировна** – кандидат социологических наук, старший преподаватель кафедры социологии и управления персоналом. Санкт-Петербургский государственный экономический университет. D. Velmisova, PhD in Social Sciences, Senior Lecturer at the Department of Sociology and Human Resource Management. Saint-Petersburg State Economic University.

возникающему в нашем потоке сознания, а результат интерпретации прошлого опыта, увиденного из настоящего сейчас при рефлексивной установке» [18]. Значительное внимание уделяется исследователем процессу генерирования и интерпретации смыслов в коммуникации между людьми, значениям слов и невербальных проявлений - интонаций, жестов и т.д. «Есть слова, произносимые в том значении, которое они имеют в соответствии со словарем и грамматикой употребляемого языка, плюс — дополнительные окаймления, которые они получают в контексте речи, и сопутствующие коннотации, проистекающие из специфических обстоятельств говорящего. Кроме того, имеется интонация голоса говорящего, выражение его лица, жесты, сопровождающие его речь» [18]. Смыслы конструируются в процессе коммуникации «лицом к лицу» в мире повседневной реальности.

Обобщая существующие в науке интерпретации смысла, в т.ч. в таких концепциях как феноменологическое направление Э. Гуссерля, экзистенциально-феноменологическая традиция Ж.П. Сартра, теориях В. Дильтея, Э. Шпрангера, В. Франкла, М. Вебера и других, Д.А. Леонтьев обращает внимание на две черты, присущие всем трактовкам: контекстуальность и интенциональность как два главных атрибута смысла [11, с. 23]. Другими словами, смысл всегда определяется через призму конкретного контекста и через целевую направленность (действий, слов, душевных явлений). Смысл, по мысли Д.А. Леонтьева, может интерпретироваться, с одной стороны, как интегральное образование личности, а с другой стороны, как производный структурный элемент сознания и деятельности. В первом случае, смысл выступает в качестве: жизненной задачи; способа интерпретации жизни; аспекта интеграции личной и социальной действительности. Во втором случае: как смысл конкретных действий и ситуаций, который задается объективными отношениями; смысл как субъективная интерпретация действий и ситуаций; смысл, создаваемый в социальных взаимоотношениях с другими людьми [11, с. 76]. Следовательно, во многом, трактовка смысла зависит от позиции различных исследователей относительно того, в какой реальности смысл порождается:

— объективная действительность, объективные отношения, мир, независимый от его отражения субъектом;

— субъективная действительность, внутренний мир, данный субъекту в его отражении;

— интерсубъектное пространство, социальные и межличностные отношения, социальная действительность, существующая независимо от сознания каждого индивида в отдельности, однако обусловленная уникальной совокупной практикой данного конкретного социума, лишь для членов которого она выступает как объективная и неизменная.

Лингвосомиотические аспекты порождения смысла в процессе коммуникации исследуются в работах Ю.М. Лотмана, Т.М. Дридзе, Т.З. Адамьянц, С.Т. Золяна, Г.Л. Тульчинского и др. авторов. Так, исследователями отмечается, что «обычно противопоставляют смысл слова в языке как словарное толкование и смыслы, которые мы приписываем поступкам. В первом случае смысл — это то, что обозначается словом в языке, и мы абстрагируемся от того, кто говорит, кто и что вкладывает в это слово». Однако ситуация меняется применительно к речи человека и тексту, т.к. «смыслы, которые вкладываются человеком в слова, возникают уже на основе внемарксистических факторов исходя из определенной жизненной ситуации». Подчеркивается роль процесса «осмысления», который позволяет свести воедино смысл слов и смысл поступков: «в любой момент нашей деятельности мы можем ответить на вопрос, что мы делаем, то есть перевести некоторые поведенческие схемы в некоторый текст» [9]. Более того, исследователями обращается внимание на взаимозависимость стратегии поведения человека с тем, какие смыслы вербализуются в коммуникации: «наше поведение предполагает соответствующую вербализацию и определяется вербальными структурами, поскольку мы в состоянии сказать, что мы делаем, зачем это делаем, и каким-то образом спроецировать последствия. То есть для экспликации смысла мы создаем текст» [9].

Исследуя семиотическое пространство коммуникации, Ю.М. Лотман указывал на ситуацию, в которой генерируются новые смыслы, а именно, момент пересечения языкового пространства говорящего и слушающего. При этом, «пересечения смысловых пространств, которые порождают новый смысл, связаны с индивидуальным сознанием» [13, с. 36]. Ключевая роль в процессе семиотизации внешнего мира отводится диалогу – коммуникации, которая осуществляется на самых «горячих» точках смыслообразовательных процессов, а именно на границах семиосферы, являющихся местом трансформации «внешнего» во «внутреннее», фильтрующей мембраной, границей перевода «чужой» семантики в «свою». В данном контексте, В.К. Потемкиным обращается внимание на то, что «для адекватного понимания какого-либо сообщения необходима общность «тезаурусов» отправителя информации и ее получателя. В данном случае под тезаурусом понимается вся совокупность информации, которой располагает человек. Большие различия в запасе и характере информации препятствуют эффективным коммуникациям» [16, с. 589]. Следовательно, скоординированность и согласие во взаимодействии людей связывается с достижением смыслового контакта на уровне слов, действий, социально-культурных символов.

В процессе общения достигается взаимопонимание, слаженность при выполнении работы, растет способность прогнозировать поведение друг друга в тех или иных обстоятельствах или, наоборот, возникают конфликты и моральные противоречия, разлад в работе, проявляется неспособность предугадать поведение партнера по общению, пишет А.А. Бодалев [4, с. 11]. Достижение положительного результата в общении, как правило, связано с адекватным чувственным отражением друг друга общающимися субъектами, накоплением и правильным обобщением ими информации друг о друге. Отрицательный результат в общении часто оказывается следствием неадекватного отражения общающимися друг друга, недостаточности и неправильного истолкования информации, которой каждый из них располагает.

В контексте исследования смыслообразования в коммуникации интерес представляет концепция семиосоциопсихологии Т.М. Дридзе, ключевыми понятиями которой является «смысловой контакт», «смысловые ножницы», «эффект диалога». Предметом исследования семиосоциопсихологии является место и роль текстов-сообщений как коммуникативно-познавательных единиц в мотивированном и целенаправленном (интенциональном) обмене идеями, представлениями и эмоциями, установками и ценностными ориентациями, образцами поведения и деятельности в процессе социокультурной коммуникации. По справедливому утверждению Т.М. Дридзе, «эффект диалога» как смысловой контакт в коммуникации возникает благодаря адекватному истолкованию коммуникативных замыслов при обмене действиями порождения и интерпретации текстов-сообщений, основанному на внутреннем стремлении и способностях субъектов взаимодействия [8]. Не случайно, наряду с понятием «коммуникация» в теории семиосоциопсихологии используются понятия «псевдокоммуникация» (попытка диалога, не увенчавшаяся адекватными интерпретациями коммуникативных интенций) и «квазикоммуникация» (т. е. ритуальное «действие», подменяющее общение и не предполагающее диалога по исходному условию). Содержательно-смысловая сущность коммуникации понимается Т.М. Дридзе как механизм взаимопонимания и диалога. В результате эмпирических исследований теоретикам семиосоциопсихологии удалось выявить ситуации, свидетельствующие о возникновении «смысловых ножниц» как несовпадения смысловых «фокусов» текстовой деятельности партнеров в ходе знакового общения, «разночтения», которые, как результат, негативно отражаются на процессах социального взаимодействия, выработки и принятия управленческих решений, *вызывают конфликты*.

Процессы интерпретации смыслов и их генерирования находятся в центре исследовательского интереса представителей теорий фреймов и фрейминга, при этом рассматриваются различные аспекты смысла: смысл как интерпретация ситуации, интересов,

себя и оппонента каждым из участников; смысл как интенция, т.е. намерения, лежащие в основе вербального и невербального поведения человека; смысл как восприятие человеком приоритетности целей в деятельности и интерпретация соответствующей модели успешного поведения.

Конфликт представляет собой одну из форм социального взаимодействия и интерпретируется в научной литературе как: «любые виды борьбы между индивидами, цель которых – достижение (либо сохранение) средств производства, экономической позиции, власти или других ценностей, а также завоевание, нейтрализация либо устранение действительного либо мнимого противника» [16, с. 390]; «ситуация соперничества, в которой стороны осознают несовместимость возможных позиций и каждая сторона стремится занять положение, несовместимое с тем, которое хочет занять другая» [21, р. 133]; «борьба за ценности и притязания на статус, власть и ресурсы, в ходе которой оппоненты нейтрализуют, наносят ущерб или устраняют своих соперников» [10, с. 32]; «различные по интенсивности виды столкновений между конфликтующими группами, в которых классовая борьба является одним из видов противоборства» [7, с. 144]. Конфликт рассматривается, чаще всего, как *ситуация обострения противоречий* между взаимодействующими сторонами, характеризующаяся открытой борьбой субъектов, сознательным столкновением, мнимой или реальной противоречивостью целей и интересов. Выделяются такие причины конфликтов как: отсутствие согласия, противоречия интересов, коллизии (моральных или правовых норм), соперничество, противостояние, соревнование [16, с. 390]. Основными элементами конфликтного взаимодействия считаются: предмет конфликта, участники конфликта; социальная среда; условия конфликта; субъективное восприятие конфликта и его личностные элементы. Как правило, диагностика конфликта подразумевает проведение анализа перечисленных структурных составляющих и динамики конфликтного противостояния. В исследовании и диагностике конфликта, как правило, применяется следующая последовательность операций [15]:

1. определение полного состава участников (субъектов) конфликта и их ролей в конфликте;
2. фиксация пространственных границ – зоны конфликта;
3. выявление предмета конфликта;
4. выяснение всех ресурсов сторон конфликта и баланса их сил;
5. определение типа данного конфликта;
6. выявление истоков конфликта – его повода, предлога, причин;
7. выяснение интересов каждого из конфликтеров;
8. рассмотрение целей конфликтеров, степени их противоположности и меры соответствия интересам сторон в конфликте;
9. анализ содержания реальных конфликтных действий сторон конфликта, форм их поведения;
10. характеристика психологического фона конфликта;
11. выяснение установок сторон на конкретный результат конфликта;
12. определение стадии развития данного конфликта и рассмотрение всей динамики конфликта. Анализ всей продолжительности конфликта;
13. выяснение цены и знака конфликта. Составление формулы конфликта;
14. выбор оптимального способа разрешения конфликта.

Вместе с тем, в диагностике конфликта недостаточно анализируется смыслообразующий потенциал *процесса конфликтного взаимодействия*. Конфликт представляет собой *процесс коммуникации между социальными субъектами*, развивающийся в динамике и выступающий в качестве контекста, в котором непрерывно генерируются и интерпретируются смыслы деятельности, в т.ч. деятельности, осуществляемой в процессе противоборства, выбора субъектами стратегии успешного (конструктивного) поведения. А

«эффект коммуникации зависит от ряда социально-психологических факторов, сопутствующих процессу передачи и восприятия информации: особенностей протекания психических процессов, социальных установок собеседников, особенностей социальных ролей участников коммуникации» [16, с. 589], т.е. подвержен воздействию множества внешних и внутренних факторов.

Нельзя не согласиться с Т.В. Адамьянц в том, что «социальные и межличностные взаимодействия людей осуществляются посредством и благодаря социальной коммуникации – изначально присущего человеческому обществу средства (механизма, способа) создания, трансляции и распространения смыслов, являющихся основой постоянно меняющейся социокультурной среды». И «мониторинг наиболее распространенных в конкретном временно-пространственном континууме смыслов, равно как *изучение механизмов их создания* и влияния на социальные процессы и «картины мира» людей, важны и актуальны для социальной науки, ориентированной на позитивные социально-гуманитарные процессы» [1]. Как следствие, актуализируется изучение конфликтного социального взаимодействия, являющегося одним из механизмов генерирования смыслов и трансформации смысловой картины мира социальных субъектов, оказывающей воздействие на выбор стратегии социального и профессионального поведения.

В связи с этим, значительный интерес в контексте анализа конфликта как процесса интерпретации смыслов и смыслообразования, осуществляемого в ходе конфликтного социального взаимодействия, представляют теории фреймов и фрейминга (М. Минский, Г. Бейтсон, И. Гофман), теория семиосоциопсихологии (Т.М. Дридзе, Т.В. Адамьянц и др.), теория скоординированного управления смыслами (Б. Пирс, В. Кронен), предполагающие проведение диагностики конфликта методами качественного контент-анализа, интент-анализа, наблюдения, анализа документов (в т. ч. фиксирующих содержание конфликтного взаимодействия, например, стенограммы диалогов).

Теоретиками семиосоциопсихологии подчеркивается необходимость исследования текстовой деятельности субъектов взаимодействия, *коммуникативных интенций*. Обращается внимание на значимость адекватного понимания коммуникативных намерений собеседника, которое, во-многом, зависит от подготовки коммуникаторов, их коммуникативных способностей и стремления к адекватной интерпретации текста. Т.В. Адамьянц обращает внимание на противоречивость современного информационного поля в глобальном масштабе, его конфликтогенность и сложность адекватной интерпретации транслируемых смыслов. Отмечается, что «современные информационные (а точнее, смысловые) войны, которые происходят в глобальном информационном пространстве, качественно изменили информационную среду: здесь циркулируют не только открытые и позитивные по своей интенциональности смыслы, но и смыслы латентные, направленные на сущностные изменения в «картинах мира» людей о стране, политике, экономике, тенденциях развития, морали, нравственности и т.д., причем такая направленность может быть присуща не только внешним (извне), но и внутренним источникам информации» [3]. Поэтому в контексте эффективного управления конфликтами и их диагностики задачей субъектов коммуникации является развитие особого рода способностей и навыков, позволяющих производить адекватную интерпретацию интенций собеседника, его коммуникативных намерений, воплощенных в «интенциональности» (по определению Т.М. Дридзе, «равнодействующая мотивов и целей»).

Теоретиками фрейм-анализа рассматриваются различные аспекты трансформации смыслов, их генерирования в ходе социального взаимодействия и, в том числе, возможности для осмысления социального взаимодействия в процессе фрейминга (поиск ответа на вопрос «что здесь происходит?». Фрейм и процесс фрейминга выступают в качестве инструментов осмысления субъектами процесса и характеристик социального взаимодействия, в т. ч. конфликтного противостояния.

Однако в научной литературе не существует единого подхода к пониманию природы фрейма. Он часто отождествляется с термином «схема» и широко используется в научных исследованиях психологов, социологов, лингвистов, кибернетиков и представителей других отраслей знания. Так, М. Минский отмечает: человек, пытаясь познать новую для себя ситуацию или по-новому взглянуть на уже привычные вещи, выбирает из своей памяти некоторую структуру данных (образ), называемую нами фреймом, с таким расчетом, чтобы путем изменения в ней отдельных деталей сделать ее пригодной для понимания более широкого класса явлений или процессов [14, с. 5]. И. Гофман, исследуя системы фреймов, которые используются индивидом при определении смысла происходящего, утверждает, что «мы не сможем бросить даже мимолетный взгляд на происходящее, чтобы не применить какую-нибудь интерпретационную схему, с помощью которой строятся предположения о предшествующих событиях и ожидания того, что произойдет». Более того, «акты повседневной жизни открыты для понимания благодаря наполняющей их смыслом базовой системе фреймов» [6, с. 86].

Подробное обзорное исследование, направленное на изучение роли фреймов в области *переговоров и конфликтов*, проведенное зарубежными авторами, позволяет сделать вывод, что диагностика конфликтных ситуаций может опираться на теоретико-методологические положения фрейм-анализа, с учетом различий, присущих каждому из его теоретических ответвлений, а именно: 1) направлению, в рамках которого фрейм интерпретируется как относительно устойчивая когнитивная рамка (когнитивные представления человека); 2) направлению, в котором фрейм («фрейминг») трактуется как процесс *со-конструирования смыслов происходящего* в процессе социального взаимодействия (совместные конструкции взаимодействия) [20, р. 159].

Первый подход основан на трудах М. Минского и предлагает интерпретацию фреймов как когнитивных рамок, т.е. определенных структур памяти, которые помогают человеку организовывать и интерпретировать поступающую перцептивную информацию, вставляя ее в уже существующие категории, отражающие представления о действительности. С этой точки зрения фреймы считаются относительно статическими объектами, которые неограниченно расширяются в процессе жизнедеятельности индивида. Согласно М. Минскому, фреймы – это когнитивные репрезентации знания, которые хранятся в памяти, а затем извлекаются и применяются к новым ситуациям. Вместе с тем, отмечается, что в рамках данного подхода, фреймы выступают в качестве «наручников», которые ограничивают возможности понимания человеком сущности социальной реальности и социального взаимодействия. С этой точки зрения, восприятие конфликтной ситуации часто искажается из-за когнитивных предубеждений, усвоенных стереотипов и сбоев в обработке информации, относительно сущности вопросов, отношений и взаимодействия в конфликтных ситуациях. Следовательно, решение данной проблемы в контексте теоретической схемы М. Минского направлено на исследование, поиск и исправление когнитивных предубеждений, расхождений, которые влияют на выбор стратегии поведения в конфликте.

Второй подход фокусирует исследовательское внимание на процессе фрейминга как *интерактивном со-конструировании смыслов происходящего в социальном взаимодействии* (Г. Бейтсон). Фреймы в данном подходе – это коммуникативные механизмы, которые люди и группы используют в процессе взаимодействия. В рамках этого подхода «фрейминг» (понимаемый как процесс) позволяет изучать и фиксировать динамические аспекты процесса взаимодействия переговорщиков или участников спора. Со-конструирование происходит в ходе взаимодействия посредством мета-коммуникации, которая и определяет понимание ситуации участниками. Через невербальные сигналы или косвенные сообщения, участники сигнализируют друг другу о том, как должно интерпретироваться происходящее. Нельзя не

согласиться с тем, что данный подход концептуально близок положениям теории координированного управления смыслами (Б. Пирс, В. Кронен).

Ключевыми различиями когнитивного и интерактивного подходов к анализу фреймов конфликта являются следующие [20, р. 163]. *Во-первых*, различия в понимании сущности и природы фрейма. В когнитивном направлении фрейм конфликта - это субъективное когнитивное предубеждение, которое определяет ожидания человека в отношении конфликтной ситуации. В интерактивном направлении «фрейминг» конфликта - это интерактивный процесс, в котором значение конфликтной ситуации со-конструируется через мета-коммуникативные аспекты дискурса. *Во-вторых*, различия в интерпретации «смысла» и природы его происхождения. Согласно когнитивной парадигме, смысл, порождаемый в сознании человека во многом зависит от его когнитивных представлений, предубеждений, личного опыта, субъективной интерпретации ситуации участником. Согласно интерактивной парадигме, смысл генерируется *в дискурсе* и, в конечном итоге, зависит от реакций взаимодействующих и особенностей взаимодействия между ними (вербального и невербального). *В-третьих*, интерпретация сущности языка. В когнитивной парадигме, язык – это система символов, используемых для обозначения объектов реальности. В интерактивной парадигме язык понимается как действие – система символов и сигналов, используемая для реализации социальных взаимодействий, как субстанция, из которой сконструированы фреймы. *В-четвертых*, объяснение соотношения фреймов и объективной действительности. Когнитивное направление интерпретирует фреймы как достаточно устойчивые субъективные представления, которые фиксируют в сознании человека определенный образ внешней реальности. Представители интерактивного направления утверждают, что фреймы – это со-конструкции смыслов внешнего мира, возникающие в процессе коммуникации, т.к. именно в процессе фрейминга конструируется уникальный смысл объектов, на которые он направлен [19].

Соответственно, в диагностике конфликтного взаимодействия с позиций фрейм-анализа, различаются используемые инструменты когнитивного и интерактивного направлений. В рамках когнитивного подхода анализируются процессы обработки информации и формирования чувственно-наглядных образов действительности, когнитивные способности, стереотипы восприятия. Методами сбора информации выступают эксперименты, тесты, интервью, наблюдения. При оценке данных внимание уделяется различиям в когнитивных представлениях и особенностях восприятия между отдельными лицами или социальными группами.

В фокусе внимания представителей интерактивного направления лежит процесс формирования фреймов, особенности процесса взаимодействия, а также анализ результатов наблюдений за этим взаимодействием: как в процессе коммуникации изменяется понимание оппонентами различных аспектов конфликтной ситуации, своей собственной роли, тех или иных обстоятельств ситуации. В отличие от когнитивных теорий фреймов, интерактивная парадигма допускает возможность трансформации в процессе фрейминга смысла происходящего в сознании участников конфликта. Данная концепция не отрицает наличия множества интерпретаций, не ограничивает диапазон осмысления ситуаций социального взаимодействия устоявшимися когнитивными схемами и, тем самым, создает возможности для гибкого управления уровнем конфликтной напряженности посредством трансформации и генерирования смыслов в процессе достижения смысловой согласованности.

Еще одним направлением, позволяющим исследовать смыслообразующий потенциал конфликта, является *теория координированного управления смыслами*. Авторы *теории* (Б. Пирс, В. Кронен) исследуют возможности моделирования поведения индивидов в конфликте в процессе коммуникации, направленной на согласование социальных миров. Данная теория возникла в 1970-х гг. как инструмент, открывающий новые ресурсы согласования разнонаправленных интересов в виде научного ответа на рост плюралистических

настроений, возрастания процесса ценностной релятивизации, различий в мировоззрении, убеждениях, и как следствие, конфликтизации общественных отношений. В центре внимания исследователей находится процесс интерпретации смыслов в социальном взаимодействии, особое внимание уделяется роли *социального контекста, предшествующего и сопутствующего конфликтной ситуации*. По мысли Б. Пирса, *создание смысла* происходит в контексте жизненного опыта человека и во взаимоотношениях с окружающими, поэтому конфликтующие стороны являются *соавторами* относительно повествования и интерпретации событий, отражающих их взаимодействие. «У каждого из нас как личности вырабатываются привычные или характерные модели взаимодействия с другими, эти личные закономерности составляют большую часть того, что мы называем «личностью». Быть «коренным» в своей семье, школе или на работе – значит научиться действовать с достаточной координацией в рамках этих моделей» [22]. Общение между индивидами происходит сразу в нескольких контекстах, в которые встроен человек, воздействующих на процесс создания им смысла (культура, в которой происходит взаимодействие; отношения между сторонами; группа, к которой принадлежит индивид, самоидентификация и др.). Соответственно, у представителей социально-культурных общностей и групп *различается интерпретация* значения сказанных слов и, как следствие, выбор успешных стратегий поведения, что служит предпосылкой роста конфликтности во взаимоотношениях. Исследователями школы координированного управления смыслами предлагается *модель анализа конфликтного взаимодействия LUUUUTT*, которая позволяет более тщательно анализировать контексты взаимодействия и более глубоко освещать *процесс создания смысла в конфликтной коммуникации* [22]. Данная модель направлена на анализ историй, выступающих в качестве контекста и сопутствующих коммуникации со стороны каждого участника: рассказанные истории, используемые людьми для того, чтобы осознать смысл прожитых историй (stories told), прожитые истории (stories lived), нерассказанные истории (stories untold), неслышанные истории (unheard stories), неизвестные истории (unknown stories) и процесс рассказывания историй (storytelling), стоящий в центре модели [22, p. 48]. Одним из ключевых понятий в теории координированного управления смыслами является «*координация*». Термин «координация» означает согласованность и взаимную обусловленность действий индивидов и их интерпретаций происходящего. Исследователи отмечают, что взаимоотношения могут быть *не скоординированными* (бессознательно или осознанно), а также *скоординированными в различной степени*. Координация социальных контекстов и интерпретации участниками взаимодействия смысла происходящего осуществляется в процессе коммуникации.



Рисунок 1. Модель LUUUUTT (Б. Пирс)

Теоретиками школы координированного управления смыслами предлагается комплексная модель анализа коммуникации, которая может применяться для *анализа конфликтных ситуаций*. Предложенный алгоритм анализа позволяет учесть многочисленные факторы: *контекст коммуникации (события до и после исследуемого эпизода)*; вербальные и



невербальные проявления участников; особенности интерпретации событий коммуникантами; самоидентичность коммуникантов; взаимоотношения между коммуникантами; явные и латентные причины напряженности; переживаемые, рассказанные и нерассказанные обстоятельства (то, что артикулируется, а также то, что остается «за кадром»); различные модели возможного поведения коммуникантов; коммуникативная компетентность участников. Таким образом, в теории подчеркивается возможность существования разнообразных интерпретаций происходящего, исходя из личного опыта и социально-культурных контекстов, в которые вовлечены участники. Соответственно, процесс снижения конфликтного напряжения основывается в данном случае не только на индивидуальных навыках понимания интенциональности собеседника (в терминах Т.М. Дридзе), но и на способности к комплексному конструированию, реконструированию и критическому анализу множественных контекстов, воздействующих на интерпретацию событий и налагающих ограничения на выбор моделей успешного поведения.

Несмотря на методологические различия рассмотренных теорий, их объединяет нацеленность на изучение процесса генерирования и интерпретации смыслов в коммуникации, осмысление взаимосвязи смыслов, транслируемых в речи и реализуемых в поведении человека. Д.А. Леонтьев пишет о трех основных элементах смысла [12, с. 23]: первый элемент — носитель смысла, то, о смысле чего мы говорим (о смысле жизни, о смысле фразы, о смысле поступка); второй компонент задается тем, что смысл определяется всегда через что-то другое, через более широкий контекст; третьим элементом является качественно определенная связь носителя с контекстом, благодаря которой носитель приобретает тот или другой смысл. Смыслы формируются в процессе жизнедеятельности индивидов и их взаимодействия в информационно-коммуникативном, организационном, социально-культурном контексте. Поэтому исследование конфликта как многоаспектного процесса коммуникации позволяет обратить внимание на непрерывный процесс интерпретации смыслов и их генерирования, который влияет на выбор стратегии дальнейшего поведения человека. Совершенно не случайно отмечается, что «разрушительный результат могут иметь внедренные в сознание людей смыслы, которые значимо влияют на содержательно-эмоциональные особенности «картин мира» (представлений об окружающем мире и о своем месте в нем) миллионов людей. Именно на уровне смыслов и происходят главные сражения современных глобальных противостояний. Ставкой в них оказываются судьбы, репутация, имидж стран, народов, содружеств, организаций, религий и культур» [2]. Управленческое воздействие на конфликт, как отмечается, предполагает регулирование конфликтной ситуации посредством влияния на объект, субъект, участников и другие элементы, связанные с данной конфликтной ситуацией, и основывается на ряде методов, среди которых: организационный, экономический, правовой, этнокультурный, психологический, политический, силовой [17, с. 263]. Поэтому обращение внимания на смысловую сферу, участвующую в регуляции поведения человека, позволяет расширить возможности существующих методов управления конфликтом. Рассмотренные теории применимы на различных уровнях социальной системы для исследования межличностных, межгрупповых, организационных конфликтов. В зависимости от избранной теоретико-методологической схемы, в центре внимания исследователей находятся следующие аспекты процесса конфликтного противостояния: различия в когнитивных предпосылках восприятия конфликтующими сторонами обстоятельств конфликтной ситуации; характеристики когнитивных фреймов; динамические аспекты конфликтного взаимодействия, вербальная и невербальная коммуникация; процесс фрейминга в коммуникации как проблематизации вопроса, определения его границ, структуры и ключевых характеристик; личностные особенности конфликтантов, степень развитости их коммуникативной компетентности, в т.ч. способности адекватно распознавать интенциональность собеседника; многочисленные контексты, в которые включены

конфликтующие стороны. Исследование рассмотренных в статье динамических аспектов конфликта создает перспективы рефлексивного анализа, исследования более глубоких основ возникновения напряженности, управления конфликтом на смысловом уровне.

#### Литература

1. Адамьянц Т.З. Актуальные смыслы современной социокультурной среды // *Общественные науки и современность*. 2020. № 5. С. 121–130.
2. Адамьянц Т.З. Коммуникационные механизмы современных смысловых противостояний // *Социологические исследования*. 2019. № 3. С. 98–105.
3. Адамьянц Т.З. Латентные технологии информационных войн и «двойных стандартов» // *Социологические исследования*. 2016. № 12. С.123–127.
4. Бодалев А. А. Восприятие человека человеком. 2-е изд. М.: Издательский дом «Энциклопедист-Максимум»; СПб.: Изд. дом «Мирь», 2015. — 240 с.
5. Вебер М. Основные социологические понятия / Пер. А.Филиппова // *Социологическое обозрение*. – Т. 7. – № 2. 2008.
6. Гофман И. Анализ фреймов: эссе об организации повседневного опыта: пер.с англ. / Под ред. Г.С. Батыгина и Л.А. Козловой. М.: Институт социологии РАН, 2003.
7. Дарендорф Р. Элементы теории социального конфликта // *Социологические исследования*. 1994. № 5.
8. Дридзе Т.М. Социальная коммуникация как текстовая деятельность в семиосоциопсихологии // *Общественные науки и современность*. 1996. № 3.
9. Золян С.Т., Ильин М.В., Сладкевич Ж.Р., Тульчинский Г.Л. Смысл в жизни и смысл в тексте // *Слово.ру: балтийский акцент*. 2020. Т. 11, № 1. С. 7—33.
10. Козер Л. Функции социального конфликта. М., 2000.
11. Леонтьев Д. А. Психология смысла: природа, структура и динамика смысловой реальности / Д.А. Леонтьев. - М. : Смысл, 1999.
12. Леонтьев Д. А. Смыслообразование и его контексты: жизнь, структура, культура, опыт // *Мир психологии* 1. 2014.
13. Лотман Ю.М. Культура и взрыв. — М.: Гнозис; ИГ «Прогресс», 1992.
14. Минский М. Фреймы для представления знаний, 1979.
15. Нагайцев В.В. Методология диагностического исследования социальных конфликтов // *Известия АлтГУ*. 2010. №1-2.
16. Потемкин В.К. Управление персоналом: учебник для вузов / В.К. Потемкин. – СПб.: Северо-Западный институт повышения квалификации ФНС России, 2013. – 775 с.
17. Потемкин В.К. Экономическая социология: учебное информационно-аналитическое пособие / В.К. Потемкин. - СПб.: Изд-во СПбГЭУ, 2020. – 333 с.
18. Шюц А. О множественности реальностей // *Социологическое обозрение* Том 3. № 2. 2003
19. Boulding K. Conflict and Defence. N.Y. 1988.
20. Dewulf A, Gray B, Putnam L, et al. Disentangling approaches to framing in conflict and negotiation research: A meta-paradigmatic perspective. *Human Relations*. 2009; 62(2): 155-193.
21. Edwards D. Discourse and cognition. London: SAGE, 1997.
22. Pearce W. B. The Coordinated Management of Meaning (CMM) in William Gudykunst (Ed.). *Theorizing Communication and Culture*. Thousand Oaks, CA: Sage.