

Л.М. Карнозова

## КОММУНИКАТИВНАЯ ПОЗИЦИЯ: ДВА ПОДХОДА В СОЦИАЛЬНО-ГУМАНИТАРНЫХ ПРАКТИКАХ

*В статье рассматривается проблема «власти экспертов» в современном обществе. Противопоставляются два подхода в практиках работы с человеком: доминирующий экспертно-диагностический и подход, условно названный понимающим и ориентированный на культивирование «авторской позиции» клиента при решении его жизненных проблем. Ярким примером практики второго типа является медиация. Различия подходов, лежащих в основании деятельности, определяют специфику соответствующих коммуникативных позиций специалистов. Рассматриваются методологические основания указанных подходов. При обучении будущих специалистов «коммуникативных профессий» важно обращать внимание не только на коммуникативные техники как таковые, но и на понимание существа подхода, которое только и позволяет адекватно занять соответствующую позицию.*

**Ключевые слова:** коммуникативная позиция; экспертно-диагностический подход; понимающий подход; рефлексия; антинатурализм.

Коммуникативная компетентность стала сегодня важнейшим элементом общекультурной и профессиональной подготовленности человека. Методологические разработки и конкретные исследования наполняют программы обучения разнообразным содержанием и инструментарием (коммуникативными техниками), большое распространение получили разного рода коммуникативные тренинги, публикуется множество пособий. Однако техническое освоение коммуникации еще не обеспечивает должный уровень подготовки, если речь идет об особом классе профессий — о практиках работы с человеком.

Такого рода практики мы определяем как социально-гуманитарные и относим сюда не только «помогающие профессии» (психотерапию, консультирование, медицину, социальную работу, медиацию), но и более широкий спектр институтов: образование,

воспитание, судопроизводство, пенитенциарную систему и пр. Коммуникация выполняет здесь не обслуживающую функцию, это не аспект, который «имеет значение»; в ней деятельность *совершается*, и коммуникативные средства суть инструменты деятельности. Исходя из такого понимания мы рассмотрим коммуникативные позиции не в автономной действительности «коммуникации как таковой», а как позиции деятельности.

**Характер деятельности и коммуникативная позиция.** Наша работа в области восстановительного правосудия [Карнозова, 2014] — опыт проведения программ восстановительной медиации, теоретические разработки и анализ практики, а также обучение медиации студентов-психологов, юристов и педагогов — привела к необходимости различения двух коммуникативных позиций, символизирующих принципиальную оппозицию в характере соответствующих деятельности. Имеется множество концепций, дисциплин и практик, за которыми стоят те или иные идеи относительно «природы» человека и возможностей его развития, относительно моральных аспектов и успешности взаимодействия между людьми и пр. Тем не менее достаточно определено можно выделить два подхода, противопоставляемых в современных взглядах и социально-гуманитарных практиках. Соответственно, разные коммуникативные стили нередко не просто указывают на внешние черты взаимодействия специалиста с клиентом, а демонстрируют более глубокие ценностные и теоретические основания, образующие фундамент подходов, на которых строятся практики работы с человеком. Правда, эти подходы не всегда рефлектируются, поскольку доминирующая коммуникативная модель представляется само собой разумеющимся.

Конститутивные черты привычной модели взаимодействия «специалист — клиент» определены культурно установленным различием: с одной стороны, авторитетная позиция «знающего» (специалиста), с другой — «познаваемого» (клиента). Здесь мы имеем дело с «вертикальным» типом коммуникации, который можно назвать *экспертно-диагностическим*. При том что мы используем в некотором смысле психотерапевтическую терминологию, повторим, что указанный тип коммуникации относится не только к этому узкому классу ситуаций. Типологически такая коммуникация характерна для большинства социальных практик (педагогика, суд, медицина, психотерапия, консультирование и пр.). В этом плане «диагностика» эквивалентна «квалификации», определению проблемы и пр. —

существо подхода остается тем же. Мы даже определяем некоторые из подобных практик как «гуманистические», не отдавая себе отчета, что клиент здесь лишается «авторской позиции» по отношению к собственной жизни [Уайт, 2010; Уинслэйд, Монк, 2009].

Власть экспертов — социокультурный феномен, характеризующий все сферы нашей жизни. В 70–80-е годы прошлого века Иван Иллич назвал проживаемое нами время «эпохой недееспособности под властью экспертов» [Иллич, 2006, с. 130–132]. Критическая социальная философия второй половины XX в. привела к проблематизации многих ключевых практик — образования, психотерапии, медицины, судопроизводства. Власть специалистов приводит к тому, что люди снимают с себя ответственность, атрофируются их способности к пониманию последствий собственных действий, к пониманию других людей и разрешению проблем и конфликтов — все это становится ненужным, поскольку ключевые решения принимают специалисты (технологии, институты). Под влиянием критики стали формироваться идеи «смены парадигм» в самых разных сферах социальной жизни. Так, в частности, в контексте этой интеллектуальной ситуации стала формироваться концепция и практика восстановительного правосудия. Эта концепция обращает нас к тем способам разрешения споров и ответа на криминальные ситуации, которые исходно присущи человеческому общежитию (переговоры, посредничество, общинные/коллективные формы обсуждения проблем и принятия решений), но были вытеснены с официальной сцены. Конфликты оказались приватизированными юристами и «специалистами по человеку»; чтобы предотвратить нашу социальную и моральную деградацию, конфликты должны быть «возвращены» людям [Кристи, 1976].

Принятие таких ценностей не призывает нас вернуться к первобытному состоянию. Мы живем не в общине, а в обществе, в урбанизированной среде, в институционально и профессионально организованном социуме. Но эти ценности ведут к складыванию другого подхода в социально-гуманитарных практиках, где специалист меняет позицию, перестает быть «экспертом» в жизни клиента (группы, семьи, сообщества), возвращая тому ответственность. Реализацию этого подхода мы обнаруживаем в ряде направлений психотерапии, консультирования, социальной работы, в медиации. Позицию специалиста, работающего в этом подходе (и соответствующий тип коммуникации), условно назовем *понимающей*.

В таком обозначении выражены представления о диалогической (в противовес диагностической), «горизонтальной», коммуникации, и одновременно термин имеет основания в гуманитарной традиции, где «понимание» противостоит «научному исследованию» и «объяснению».

**Инструменты.** Важнейшим коммуникативным инструментом является задавание вопросов. Различие подходов выражается в способах постановки вопросов. В парадигме, где позиция «знающего» закреплена за специалистом, расспрашивание подразумевает, как правило, задачу *сбора информации*. Здесь расспрашиваемый — это респондент, источник информации, поставщик «фактов». Вопросы направлены на поиск «проблемы», «дефекта», «дисфункции», а «интерпретация», «диагностика», «квалификация» и прочие способы оформления полученных сведений являются прерогативой специалиста. Интерпретация осуществляется как подведение под типическое в действительности категориального аппарата специалиста, при этом игнорируется уникальное. В ряде профессиональных ситуаций такой способ коммуникации необходим, к примеру, в медицине. Но «медицинская» модель зачастую переносится на другие практики, где вместо активности и ответственности культивируется беспомощность клиента перед лицом профессионала.

Если люди не смогли самостоятельно разрешить сложную ситуацию, что-то мешало им увидеть новые возможности, выходы, способы. В этом случае расспрашивание нужно *не для того, чтобы специалист получил информацию о клиенте*. Понимающий подход ориентирован на *актуализацию компетентности самого клиента*, на поиск новых смыслов и ресурсов для принятия и реализации решений, на то, чтобы субъектность людей обрела опору. Новые смыслы рождаются у человека в разговоре, когда, возможно, впервые, приходится формулировать то, что казалось ясным, обращать внимание на то, что прежде не замечалось. Вопрос оказывается ключом, открывающим дверь в новое пространство. Это пространство рефлексии. Коммуникация становится местом для изменений.

**Медиация.** Вернемся к восстановительному правосудию. Эта концепция противостоит карательной парадигме воздаяния за совершение преступления и предлагает другой ответ — не наказание, которое фактически никак не связано с реальной ответственностью перед жертвой, а заглаживание правонарушителем причиненного преступлением вреда. Не стоит думать, что преступления — это

только убийства, разбой, изнасилование и прочие страшные деяния. Подобные дела составляют в структуре преступности довольно незначительную долю. Поэтому для основного массива дел восстановительное правосудие предлагает процедуру медиации между жертвой и правонарушителем — встречу сторон, организованную специально подготовленным ведущим (медиатором), направленную на исцеление жертвы, заглаживание вреда правонарушителем, на обсуждение вопросов о недопущении эскалации конфликта и новых преступлений в будущем. Медиацию по уголовным делам мы называем программами восстановительного правосудия, здесь медиативный метод обретает специфические характеристики. В общем же виде в основе медиации лежит идея передачи полномочий в разрешении конфликтов и криминальных ситуаций самим сторонам, идея компетентности, конструктивного потенциала самих людей. Возможно, сегодня медиация является собой наиболее демонстративный пример практики понимающего (неэкспертного) подхода.

Медиация — это хорошо структурированная и одновременно гибкая процедура. Медиатор отвечает за организацию процесса, в то время как ответственность за его исход и конкретное решение несут участники.

Медиатор не только расспрашивает и выслушивает каждого участника, он организует диалог между ними. Медиатор ориентирует участников на анализ своего опыта, на актуализацию ценностей; процедура носит рефлексивный характер, она разворачивает участников от внешнего и очевидного к более глубоким основаниям. В медиации формируется особая конструкция рефлексивной процедуры, «используя термин “рефлексивность”, мы имеем в виду прежде всего диалогический, или коммуникативный, процесс, где люди соотносят свои поступки с поступками других. Обсуждаемая нами форма ответственности перед другими людьми подразумевает, что люди осознают влияние собственных поступков на окружающих» [Уинслэйд, Монк, 2009, с. 179]. Диалог организуется медиатором как рефлексивная коммуникация.

**Роль и техника рефлексии.** Рефлексия дает участникам возможность обнаружить то, что едва ли осознается, а следовательно, менять что-то в отношениях, в своей жизни. За этим стоит предположение, что идентичность человека — не окаменелое образование, она подвижна, она «конструируется в процессе выслушивания

и рассказывания историй о своей жизни и жизни других людей» [Уайт, 2010, с. 94]. И коммуникация является не отражением и не «просто разговором» — коммуникативная ситуация оказывается пространством действия и рождения новых смыслов «здесь и теперь». «При таком подходе вопросы понимаются не столько как способ получения некоего отчета об опыте, сколько как способ порождения, производства опыта» [Уинслэйд, Монк, 2009, с. 187].

Одной из характеристик расспрашивания в понимающем подходе является *любопытство и способность удивляться*. В контексте понимающего, уважительного способа расспрашивания «любопытство», следовательно, ориентировано не на «сбор информации», не на допрос, где спрашивающему нужны сведения для подтверждения своей гипотезы, постановки диагноза или квалификации поступков, а для запуска рефлексивных процессов у участников медиации. А это влечет необходимость создания соответствующей атмосферы. Спрашивающий искренне интересуется рассказом другого человека. Последний, вынужденный отвечать на наивные вопросы («наивный вопрос» становится одной из техник такого способа расспрашивания), начинает деавтоматизировать привычные представления, раскрывать контексты (данные, как правило, в виде само собой разумеющихся формул), и появляется возможность для личных открытий.

В программах восстановительного правосудия медиатор сначала встречается с каждой стороной по отдельности, а потом (при согласии обеих сторон) проводится общая встреча. На общей встрече каждый из участников поочередно оказывается рассказчиком и слушающим, и задача медиатора состоит в том, чтобы помочь участникам войти в ситуацию диалога — но сам диалог с помощью медиатора переводится из слоя конфликтных взаимодействий на рефлексивный уровень.

**Методология антинатурализма.** Рефлексивный характер коммуникации является важнейшим аспектом нарративного подхода в медиации. (Этот подход очень близок по духу восстановительному правосудию.) В медиации много шкал и направлений, в принципе, любая медиация относится к категории социально-гуманитарных практик нового типа, которые противопоставляются «экспертократическим» [Пеликан, 2004, с. 47]. Но авторы, работающие в нарративном подходе, уделяют, как правило, серьезное внимание методологическим основаниям своих практик, в том числе медиа-

ции, показывая роль социально-конструкционистского поворота в помогающих профессиях и связывая его представления с тем, что происходит в «комнате для медиаций» [Уинслэйд, Монк, 2009]. В этом плане интересно сопоставить его с принципами и техникой проблематизации в организационно-деятельностной игре [Щедровицкий, Котельников, 1983; Щедровицкий, 1987].

Нarrативная медиация описывается как практика методологии социального конструкционизма. Нарративный взгляд усматривает основания «обычных» конфликтов в соперничающих социокультурных дискурсах, носителями которых являются люди. Разнообразие сообществ и предписываемых в них норм и способов жизни, следование которым дает людям ощущение собственной правоты, приводит к неизбежности разногласий и конфликтов. Организация рефлексии в ходе медиации направлена на то, чтобы участники смогли осознать сложные социальные и культурные контексты, лежащие в основе противостояния, и в результате открыть новые возможности и пути изменения.

Организационно-деятельностная игра — это практика системоисследовательской методологии, ориентированная на постановку и решение социокультурных проблем. В организационной игре собираются представители разных профессий, деятельностиных позиций, парадигм. Отсюда в ходе обсуждений с неизбежностью возникают противоречия и конфликты, и техника проблематизации — центрального процесса для всякой организационно-деятельностной игры — направлена на то, чтобы показать, что конфликты в коммуникации служат маркером различных способов мышления и деятельностиных представлений их носителей. Проблема выводится в процессе рефлексии такой конфликтной коммуникации за счет выявления оппозиций и мыслительной фиксации содержательных оснований; проблема не в людях и не в объектах природы, она детерминирована различиями культурных представлений и деятельностиных позиций.

Конечно, при подобном сопоставлении важно иметь в виду принципиальное различие медиации и организационно-деятельностной игры. В первом случае речь идет о мире человеческих отношений и социальных дискурсах, носителями которых мы являемся в обыденной жизни, во втором случае — о мире мыследеятельности, у этих практик разные цели и стилистика коммуникации. Аналогия в другом: в стоящей за ними антинатуралистической методологии,

в техническом отношении к рефлексии как к коммуникативной процедуре, в ее включении в контекст многослойной организованной коммуникации. Рефлексия всегда работает на пробуждение субъектности — осознанности и ответственности. Интересно, что подобные практики развивались на Западе в первую очередь в психотерапии, в «группах личностного роста», «группах развития», в то время как в отечественной гуманитарной традиции именно организационно-деятельностные игры стали плацдармом для формирования сложно организованных коммуникативных практик, для технического отношения к рефлексии [Алексеев, Ладенко, 1987; Карнозова, 1990], для распространения антинатуралистического (методологического) мышления [Щедровицкий, 1991].

Последовательное сопоставление двух подходов в коммуникации позволяет связать их с более общими характеристиками социально-гуманитарных практик. Такой ход представляется нам важным при обучении специалистов, он показывает, что значит «занять позицию».

## Литература

Алексеев Н.Г., Ладенко И.С. Направления изучения рефлексии (вместо предисловия) // Проблемы рефлексии. Современные комплексные исследования. Новосибирск: Наука, 1987. С. 3–12.

Зер Х. Восстановительное правосудие: новый взгляд на преступление и наказание. М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 1990/2002.

Иллич И. Освобождение от школ. Пропорциональность и современный мир (фрагменты из работ разных лет). М.: Просвещение, 1970; 1971; 1974/ 2006.

Карнозова Л.М. Самоопределение профессионала в проблемной ситуации // Вопросы психологии. 1990. № 6. С. 75–81.

Карнозова Л.М. Введение в восстановительное правосудие (медиация в ответ на преступление). М.: Проспект, 2014.

Кристи Н. Конфликты как собственность // Восстановительная ювенальная юстиция / сост. А.Ю. Коновалов. М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 1976/2007. С. 40–58.

Пеликан К. Политико-демократический потенциал медиации или бремя повторного освоения конфликта // Медиация — искусство разре-

шать конфликты. Знакомство с теорией, методом и профессиональными технологиями / сост. Г. Мета, Г. Похмелкина. М.: VERTE, 2004. С. 46–60.

Щедровицкий Г.П. Схема мыследеятельности — системно-структурное строение, смысл и содержание // Щедровицкий Г.П. Избранные труды. М.: Школа культурной политики, 1987/1995. С. 281–298.

Щедровицкий Г.П. Методологический смысл оппозиции натуралистического и системодеятельностного подходов // Щедровицкий Г.П. Избранные труды. М.: Школа культурной политики, 1991/1995. С. 143–154.

Щедровицкий Г.П., Котельников С.И. Организационно-деятельностная игра как новая форма организации и метод развития коллективной мыследеятельности // Щедровицкий Г.П. Избранные труды. М.: Школа культурной политики, 1983/1995. С. 115–142.

Уайт М. Карты нарративной практики: Введение в нарративную терапию. М.: Генезис, 2007.

Уинслэйд Д., Монк Д. Нарративная медиация. Новый подход к разрешению конфликтов. М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2001/2009.

*Карнозова Людмила Михайловна,  
канд. психол. наук, Россия, Москва, Институт государства  
и права Российской академии наук, Национальный  
исследовательский университет «Высшая школа экономики»,  
karnozova@yandex.ru*

## **COMMUNICATION POSITION: TWO APPROACHES IN SOCIAL AND HUMANITARIAN PRACTICES**

**L.M. Karnozova**

*The article studies the problem of “expert power” in the modern society. Two approaches in practices involving working with people are opposed: the dominating expert-diagnostic approach and the approach that can be designated as understanding, oriented on supporting the client’s “author position” in solving their life problems. A vivid example of the practice of the second type is mediation. The differences in approaches determine the specifics of corresponding communication positions of the specialists. The methodological basis for both*

*approaches is studied. In educating the future specialists of “communication professions”, it is very important to pay attention not only to the communication techniques as such but also to the understanding of the essence of the approach that only allows occupying the corresponding position adequately.*

**Keywords:** communication position; expert-diagnostic approach; understanding approach; reflection; anti-naturalism.

*Karnozova Liudmila Michailovna,  
Candidate of Psychological Science, Russia, Moscow, Institute  
of State and Law of Russian Academy of Sciences, National Research  
University Higher School of Economics, karnozova@yandex.ru*