

ПСИХОЛОГИЯ
СОЦИАЛЬНЫХ
ЯВЛЕНИЙ



ПРОБЛЕМЫ СОЦИАЛЬНЫХ КОНФЛИКТОВ В СОВРЕМЕННОЙ ПСИХОЛОГИИ

сущность, детерминанты,
регулирование

Ответственные редакторы:

А. Л. Журавлев, В. А. Соснин, Д. А. Китова



ИНСТИТУТ ПСИХОЛОГИИ
РОССИЙСКОЙ АКАДЕМИИ НАУК

Психология социальных явлений

Сборник статей

**Проблемы социальных
конфликтов в современной
психологии: сущность,
детерминанты, регулирование**

«Когито-Центр»

2018

УДК 159.9
ББК 88

Сборник статей

Проблемы социальных конфликтов в современной психологии:
сущность, детерминанты, регулирование / Сборник статей —
«Когито-Центр», 2018 — (Психология социальных явлений)

ISBN 978-5-9270-0371-6

Работа посвящена изучению социальных конфликтов: рассматриваются тенденции их исследования в психологии; проанализированы психологические аспекты современных социальных конфликтов, возникших на рубеже XX–XXI вв.; представлены психологические механизмы регулирования социальных конфликтов. В рамках психологии конфликта рассмотрены следующие проблемы: справедливости, агрессивности личности, психологической безопасности общества, неудовлетворенности материальными условиями жизнедеятельности, коррупции, терроризма, социально-психологических детерминант противостояния культур и других проявлений конфликта цивилизаций. Надеемся, что книга будет полезна психологам, социологам, политологам, студентам психологических, социологических и политологических факультетов вузов, слушателям учебных подразделений правоохранительных структур и оперативным сотрудникам.

УДК 159.9

ББК 88

ISBN 978-5-9270-0371-6

© Сборник статей, 2018
© Когито-Центр, 2018

Содержание

Тенденции психологического исследования социальных конфликтов (Вместо введения)	6
Раздел 1	12
Глава 1	12
Глава 2	20
Глава 3	27
Конец ознакомительного фрагмента.	30

Проблемы социальных конфликтов в современной психологии: сущность, детерминанты, регулирование

Российская академия наук
Институт психологии

Проблемы социальных конфликтов в современной психологии
сущность, детерминанты, регулирование

Ответственные редакторы:

А. Л. Журавлев, В. А. Соснин, Д. А. Китова

Рецензент:

доктор психологических наук, профессор А. В. Сухарев

Коллектив авторов:

Вместо введения, Вместо заключения – А. Л. Журавлев, В. А. Соснин, Д. А. Китова; гл. 1, 4, 10–12, 14, 18 – В. А. Соснин; гл. 2–3 – А. Л. Журавлев, А. А. Вахин; гл. 5 – А. Л. Журавлев, Д. А. Китова, В. А. Соснин; гл. 6 – А. В. Юревич; гл. 7 – А. А. Вахин; гл. 8, 17 – Д. А. Китова; гл. 9 – А. Л. Журавлев, Д. А. Китова, А. В. Юревич; гл. 13 – В. А. Соснин, Ю. В. Ковалева; гл. 15–16 – В. А. Соснин, А. А. Смирнов; гл. 19 – А. А. Смирнов, И. Ю. Сундиев, А. Н. Курицын; гл. 20 – А. Л. Журавлев, Д. А. Китова



© ФГБУН «Институт психологии РАН», 2018



Тенденции психологического исследования социальных конфликтов (Вместо введения)

Историю развития каждого человека и общества можно, в частности, представить как историю преодоления череды непрерывно возникающих, по-разному развивающихся и своеобразно завершающихся конфликтов. Конфликты лежат в основе развития человека и общества, поскольку даже само понятие «развитие» определяется как преодоление больших и малых конфликтов и устойчивое стремление к состоянию гомеостаза¹, который априорно не всегда возможен или возможен лишь на короткий период времени. Чаще всего сохранение социального и психологического гомеостаза (динамического равновесия) требует целенаправленных, скоординированных усилий. В силу такой онтологии гносеология развития человека и общества тесно связана с наличием динамических изменений социальной среды, детерминируемых прежде всего проблемами сохранения социально-психологической цельности, идентичности, самобытности и автономии, – к примеру, свободы человека самостоятельно принимать и реализовывать жизненно важные социальные решения в соответствии со своими интересами. Именно поэтому человеческие сообщества вынуждены непрерывно выживать и развиваться в условиях «конвейерного» конфликта интересов: межличностных, межгрупповых, социетальных, геополитических.

К настоящему времени в современной науке сложились два различающихся подхода к пониманию конфликта. В одном из них конфликт определяется как столкновение разнонаправленных сил, т. е. весьма широко. При таком понимании конфликты возможны и в неживой природе. Другой подход заключается в понимании конфликта как столкновения противоположных целей, интересов, позиций, мнений, взглядов активных субъектов жизнедеятельности. Этот подход предполагает, что субъектом конфликтного взаимодействия может быть либо отдельное лицо, либо группы людей.

В психологии понятие конфликта также применяется достаточно широко, адресуясь фактически ко всем разнородным явлениям, связанным с психикой людей. Конфликтом называют и межличностные трудности, и внутриличностные переживания, и кризисные явления (предмет психотерапевтической работы), и столкновение алгоритмов решения учебных задач у обучающегося, и др. (Гришина, 2000).

К примеру, одно из «собирательных» определений социального конфликта представлено в работах А. В. Соснина и П. А. Лунева: это процесс развития и разрешения противоречивости целей, отношений и действий людей, детерминируемый объективными и субъективными причинами и протекающий в двух диалектически взаимосвязанных формах – *скрытых* противоречий или *открытых* действий сторон на индивидуальном и групповом уровнях (Соснин, Лунев, 1996). В данном аспекте социальный конфликт следует рассматривать и как противоречие потребностей и интересов двух сторон, проявляющееся в их взаимодействиях, и как стремление разрешить данное противоречие силовыми или мирными способами. Социальный конфликт как системный феномен может возникать и развиваться на межличностном, групповом, межгрупповом, государственном и межгосударственном уровнях.

Эти позиции во многом повлияли на логику, структуру и организацию исследований социальных конфликтов в современном мире. Большинство ученых сходятся во мнении, что конфликт – системный и непреодолимый фактор нашей жизнедеятельности (Г. Спенсер, У. Самнер, Л. В. Парето и др.). В частности, Г. Зиммель рассматривал социальный конфликт

¹ Гомеостаз – стремление системы воспроизводить себя, восстанавливать утраченное равновесие, преодолевать сопротивление внешней среды.

как одну из традиционных форм *социализации* человека (Зиммель, 1994). Широко известна позиция М. Вебера, убежденного в том, что конфликты, которые связаны с *определением собственного статуса* и расширением влияния, неизменно присутствуют в деятельности любой организации и государства (Weber, 1950). И. В. Киян обращает внимание на *этническую специфику* социального конфликта, отмечая, что тема «противоречивости, конфликтности человеческого бытия и ее преодоления очень характерна для русской экзистенциальной философии» (Киян, 1998, с. 17).

За всю историю существования, которую можно исчислять как «минувшие пятьдесят веков», человечество пережило более четырнадцати с половиной тысяч войн, больших и малых, и доньше, в XXI веке, логика конфликта остается доминирующей: в мире «продолжаются конфликты и войны, активизируются вспышки ненависти и насилия, террористические акты, действия националистических группировок, растет поток беженцев» (Солдатова, Нестик, 2011, с. 15).

Исследование конфликтов как самостоятельное направление в рамках социальной психологии и социологии зародилось в 1940-начале 1950-х годов. Исчерпывающий обзор и анализ состояния этих исследований в западной психологической науке можно найти в четырехтомной монографии Дж. Бертон (Бертон, 2013).

Отечественный психолог Н. И. Леонов выделяет в истории исследования феномена конфликта три основных этапа. На первом этапе (до 1924 г.) изучение конфликта не выступает как самостоятельная отрасль знания, а происходит в лоне различных научных дисциплин – философии, социологии, права, психологии. Второй этап (1924–1989 гг.) связан с появлением исследования конфликтов как самостоятельного направления исследования, хотя также в рамках конкретных научных направлений, число которых постепенно росло и достигло одиннадцати. Характерной особенностью этих исследований выступает отсутствие единых междисциплинарных теоретических, методологических и эмпирических подходов к изучению проблемы. Именно в этот период, а точнее, к середине 1970-х годов, в отечественной социальной психологии появляется ряд диссертационных работ, посвященных данной проблематике (Гришина, 1995; Соснин, 1979; Фрыгина, 1980; и др.). Третий этап исследований (с начала 1990-х годов и до нашего времени) связан с выделением данного направления в самостоятельное научное явление, когда начинают многократно усиливаться междисциплинарные исследования проблемы, наблюдается значительное увеличение публикационной активности ученых.

Первопроходцем в выделении конфликта как фактора развития можно считать Ч. Дарвина, положившего именно его в основу своей теории эволюции, согласно которой главным фактором эволюции является естественный отбор. Эта позиция на многие годы стала ведущей в изучении конфликтов, способствовала закреплению постулата о неизбежности конфликта интересов во взаимоотношениях между людьми и неизбежной враждебности взаимодействия групп с различными интересами. Враждебность по отношению к «чужой» группе, поддерживающая внутреннюю стабильность и сплоченность «своей», стала основанием многочисленных исследований в самых разных отраслях знания (К. Лоренц, А. Бандура, С. Берковиц, Р. Дарендорф, Л. Козер, Р. Коллинз, Л. Крисберг и др.). Австрийский военный исследователь Г. Ратценгофер рассматривает социальные конфликты как основу прогрессивного исторического развития, детерминантами которого он видит различия интересов и целей его субъектов – людей, групп, общностей, государств. Он дает определение социальному конфликту через обоснование изначальной природной, сущностной враждебности человека, проецируя ее и на поведение групп.

Вместе с тем история развития человека со временем породила новую идею – идею социальной неприемлемости конфликта. Существенный вклад в развитие этой теории внес социолог Т. Парсонс, который предложил рассматривать конфликты как нетерпимое явление, граничащее с «социальной патологией», которой присущи субъективистская природа и временный

характер. С утверждением данной теории начались разворачиваться первые разговоры о всевозможных моделях личностного и общественного равновесия, о необходимости стабильного развития общества и терпимого отношения к плюрализму мнений (Дж. Ландберг, Э. Мэйо, Л. Уорнер).

В настоящее время активно развиваются новые концепции конфликта, изучаются технологии разрешения конфликтов и анализируются прикладные возможности их использования. Подобная работа происходит в самых разных отраслях научного знания: в конфликтологии (А. Г. Здравомыслов, А. В. Дмитриев, А. Я. Анцупов, В. Н. Шаленко, Е. И. Степанов, Н. И. Леонов, Н. В. Гришина, В. А. Соснин, М. М. Лебедева, О. В. Аллахвердова и др.), философии (С. С. Батенин, В. И. Григорьев, О. А. Митрошенков, Л. Шестов, О. Б. Шулепова и др.), политологии (А. Г. Большакова, А. В. Глухова, А. И. Кольба, Э. А. Пронин и др.), психологии (А. А. Бодалев, В. О. Агеев, Н. Н. Обозов, И. А. Кох, Я. А. Анцупов, А. И. Шипилов, Н. В. Гришина, Ф. М. Бородин, А. К. Зайцев, Н. И. Леонов, А. Г. Здравомыслов и др.) и других областях.

В психологической науке обращение к проблеме конфликта и понимание необходимости ее исследования первоначально возникли в рамках теоретических концепций классического психоанализа, который традиционно объясняет «человеческие несчастья» самой сущностью человеческой природы (в частности, врожденной предрасположенностью к конфликтам и агрессивному поведению). Считалось, что конфликт является результатом проявления внутренних импульсов человека, которые непременно требуют своего выхода (Фрейд, 1921). Многочисленные последователи Фрейда – О. Ранк, В. Райх, К. Г. Юнг – также придерживались его идей об универсальном характере человеческой враждебности. Многие исследователи того времени (Т. Адорно, Э. Фромм, Г. Маркузе и др.) начали на этой основе разработку теории социальных конфликтов. Так, М. Хоркхаймер представил миру новый тип человека – «авторитарную личность», а Э. Фромм выявил у представителей среднего класса Германии (1931 г.) установки «к принятию тоталитарного режима» (по убеждению автора, он обнаружил у людей даже потребность в тоталитарном режиме).

К изучению природных детерминант личностной и социальной конфликтности обращались многие психологи. Например, К. Хорни в свое время ввела в научный оборот понятие «базисной тревожности» (Хорни, 2004). Основой ее теории выступало утверждение о том, что неврозы генерируются нарушением равновесия в человеческих взаимоотношениях и вызывают компенсирующие стратегии поведения, которые со временем становятся частью характера человека и приобретают характер потребностей.

Среди отечественных психологов к анализу конфликта обращался М. Н. Мясищев. По его утверждению, конфликт проявляется в социальном поведении человека, выступая психической презентацией вызревшего противоречия; при этом если переживания, связанные с конфликтной ситуацией, становятся ведущими переживаниями человека и не находят своего разрешения, то они могут перерасти в неврозы (Мясищев, 1960).

Одним из наиболее известных авторов, который провел значимые исследования психологической природы конфликтов в отечественной психологии, является В. С. Мерлин. Им были разработаны теоретические основы конфликта, исследованы особенности мотивации в конфликтных ситуациях, представлены типичные взаимоотношения личности в конфликтах, описаны виды конфликтов, изучена их динамика. Мерлин определил внутриличностный конфликт как «состояние более или менее длительной дезинтеграции личности, выражающееся в обострении существовавших ранее или в возникновении новых противоречий между различными сторонами, свойствами, отношениями и действиями личности» (Мерлин, 1990, с. 9).

К. Левин, рассматривая межличностные конфликты, описал конфликт как противоречия между потребностями человека и внешней средой, тем самым связав в рамках конфликта внутренний и внешний мир человека. Согласно его теории, внешние воздействия, отражаясь во внутреннем мире, вызывают внутриличностный конфликт, который, в свою очередь, прово-

цирует внешнюю активность личности и проявляется в порождении социальных конфликтов – межличностных, межгрупповых, международных.

В психологической литературе можно найти немало разработок по анализу функциональных последствий конфликтов. Среди них особо выделяется позиция М. Дойча. Автор предлагал, в силу невозможности искоренения социальных и личностных конфликтов, акцентировать внимание исследователей на факторах позитивного протекания и разрешения конфликта. Он отмечал, что конфликт как явление часто вызывает позитивные и даже продуктивные последствия, в ходе его разрешения или по его истечении люди нередко остаются удовлетворенными конечным результатом и не испытывают при этом чувства утраты (Deutsch, 1994). Продолжая рассуждения о природе и последствиях конфликта, автор отмечает еще один аспект проблемы. В результате продуктивного разрешения конфликта «характерные процессы и эффекты, обусловленные данным типом социального отношения, имеют тенденцию усиливать вызвавший их тип социального отношения» (ibid., p. 15), т. е. возникает ситуация пролонгированности опыта конфликтного взаимодействия, что переводит размышления психологов к новому витку исследования конфликтов.

В частности, психологический анализ конфликтов начали связывать с изучением мотивов конфликтного поведения. Впервые такие исследования провел Ч. Макклиток. Он получил экспериментальным путем и представил четыре вида мотивов социального конфликта – кооперация, индивидуализм, соперничество и альтруизм, а Д. Макгрет и Д. Кравитц дополнили их и довели до шести позиций. Они выделили еще два мотива: агрессию и равенство. Позже исследователи выявили, что причины социальных конфликтов заключаются в факторах непосредственного взаимодействия между группами (М. Шериф, Г. Теджфел, Дж. Кемпбелл), а реализованный (состоявшийся) конфликт их интересов впоследствии порождает отношения конкуренции и ожидание реальной угрозы со стороны другой группы. Также психологами были выделены факторы сдерживания конфликтов, – например, сходство ценностных ориентаций (Гришина, 2000).

Традиции отечественной парадигмы исследования конфликтов основываются как на концепции социальной и личностной сущности человека, так и на процессуальных концепциях социального взаимодействия. В частности, Я. Л. Коломинский, Б. Д. Парыгин, Э. А. Орлова и Л. Б. Филонов в исследовании и анализе социального конфликта опираются на осознаваемые и неосознаваемые особенности психики и поведения человека, обращаются к таким его социальным характеристикам, как склонность к борьбе и сотрудничеству и особенности межличностного взаимодействия или общения, к конструкту психологического состояния, пытаются разграничить конфликтное взаимодействие и конфликтные взаимоотношения, определить место межличностных конфликтов в структуре социального взаимодействия и социальных отношений. Такое обстоятельное понимание конфликта позволило современным отечественным исследователям проводить изучение социальных конфликтов в контексте деятельностного подхода (Н. В. Гришина, А. Л. Свенцицкий, Е. С. Кузьмин), а исследовательский интерес сосредоточить на изучении конфликтного взаимодействия в различных сферах деятельности. В этом направлении изучались конфликты в различных коллективах: научно-исследовательских (А. Г. Аллахвердян, В. И. Антонюк, М. А. Иванов), воинских (Н. Ф. Феденко, В. П. Галицкий, М. П. Крапивин, А. И. Китов) и педагогических (В. Н. Афонькова, Б. С. Алишев, М. М. Рыбакова, Л. В. Симонова). Проблемами управления конфликтами в разное время занимались Т. П. Галкина, Н. С. Данакин, В. В. Козлов, А. В. Сергейчук, Г. П. Щедровицкий и др.

Накопленный отечественными психологами научный материал позволил получить целый свод работ теоретического и методологического плана, в которых представлены развернутый понятийный аппарат, структура, динамика, функции, последствия социальных конфликтов, предложены механизмы их регуляции (А. Я. Анцупов, М. С. Вершинин, И. Я. Герасименко, Н.

В. Гришина, О. Н. Громова, А. В. Дмитриев, А. И. Донцов, А. А. Ершов, А. Г. Здравомыслов, В. И. Кудрявцев, Л. А. Петровская, А. И. Шипилов и др.).

В 1950-е годы работы Л. Козера и Р. Дарендорфа (которых можно назвать основоположниками конфликтологии) наметили начало нового этапа исследования конфликтов. Авторы предложили позитивную «конфликтную модель» общества, выделив более десяти благоприятных функций конфликта. Они положили начало исследованию организационных конфликтов, что стало концептуальной основой современной парадигмы изучения данного феномена. Так постепенно произошло развитие теории позитивности конфликта, которая ориентируется на понимание неизбежности противостояния в социальных взаимодействиях и его позитивно-функциональной роли в совершенствовании и гармонизации этих взаимодействий.

Итак, как уже отмечалось выше, в конце XX в. наметился стабильный переход от парадигмы конфликтного социального мышления, ориентированного на социальное противоборство, к парадигме бесконфликтного взаимодействия и сотрудничества как принципу устойчивого социального развития. В частности, один из сторонников такого подхода, Т. Парсонс, утверждал, что современное общество существует благодаря способности людей действовать согласно вырабатываемым в ходе их социальных взаимоотношений нормам и ценностям. Другой представитель этой школы, А. Смолл, рассматривал конфликтное взаимодействие как ведущий и универсальный принцип развития общественных процессов и стремился доказать, что в его результате неизбежно вырабатывается социальное согласие и что этот опыт передается от поколения к поколению через механизмы социализации. В русле этой парадигмы российский ученый А. Г. Шмелев предложил концепцию продуктивной конкуренции, которая основывается на убеждении в том, что новые уровни материального и культурного прогресса достигались человечеством не путем истребления сильными субъектами слабых, а путем создания все более масштабных и разнообразных по форме коалиций, в рамках которых сильные добровольно ограничивали свою власть над слабыми. Таким образом, в современной социальной психологии постепенно сложилась убежденность, что конфликты не просто неизбежны, но крайне важны для развития цивилизации, что однополярный мир не менее опасен, чем многополярный, с его конфликтами и войнами (Психологические исследования..., 2018).

Тем не менее, думается, что истина где-то между двумя вышеназванными противоположными воззрениями на природу социальных конфликтов. Конфликты неизбежны, однако для того, чтобы привести их к гармоничному разрешению, нужно учиться их адекватно оценивать и эффективно ими управлять. Необходимо также учитывать, что происходящие ныне значимые с социальной точки зрения изменения в жизни мирового сообщества связаны с конфликтами такого масштаба и глубины, которые не были свойственны (по форме, а иногда и по содержанию) всей предыдущей истории развития человечества. Все это явилось основанием для подготовки данной монографии.

В ее *первом разделе* рассматриваются теоретические представления о социальном конфликте в контексте истории его исследований в социальной психологии; представлены психологические особенности разного типа индивидуально-психологических и социальных детерминант конфликтов; анализируются современные методологические и организационные проблемы социально-психологических особенностей взаимодействия в условиях конфликта, социально-психологические детерминанты и тенденции организационных конфликтов; раскрываются психологические особенности больших социальных групп как субъектов конфликтного взаимодействия.

Во *втором разделе* исследуются конфликты, причины которых обусловлены тремя факторами: 1) психологической природой человека; 2) социально-экономическими условиями жизнедеятельности общества; 3) геополитическим состоянием современного мира. В первом случае это агрессивность личности и ее проявления в современном российском обществе. Во втором анализу подвергаются социальные и психологические аспекты современного рос-

сийского общества, духовно-религиозная проблематика межнациональных и межконфессиональных конфликтов, современное состояние экономической жизнедеятельности населения Российской Федерации. Рассматриваются конкретные факторы социальной напряженности в современном обществе, освещается проблема социальной справедливости в детерминации социального конфликта, рассмотрены коррупционные угрозы как латентные факторы массовой социальной напряженности. Наконец, в третьем случае внимание авторов нацелено на изучение актуального состояния социальных конфликтов современного мира. В частности, анализируются психологические проблемы межнациональных и межконфессиональных конфликтов, проблемы космополитизма, русофобии; освещаются история и современное состояние терроризма, который рассматривается как глобальная проблема конфликта цивилизаций; подвергнуты исследованию психологические аспекты геополитических конфликтов, среди которых важнейшее место занимают социально-психологические детерминанты противостояния Запада и России.

В *третьем разделе* монографии рассмотрены психологические механизмы регулирования конфликтов в современном обществе. Основное внимание уделено анализу средств воздействия на конфликт, которые могут быть совершенно разнонаправленными: одни помогают разрешить конфликт, другие, напротив, служат его искусственному разжиганию. С целью изучения механизмов первого порядка рассмотрены психологические операции как инструмент борьбы с терроризмом, – в частности, проведен исторический анализ исследования переговоров, выявляются и анализируются личностные ресурсы молодежи как фактор противостояния деструктивному воздействию. Исследуется неоднозначная роль СМИ в психологической регуляции конфликтов. Современные СМИ рассматриваются как с точки зрения ресурса детерминации противоправного поведения личности в социуме, так и с точки зрения возможностей масс-медиа (в том числе и электронных) в разрешении конфликтов через воздействие на массовое сознание и поведение больших социальных групп. Для изучения механизмов второго порядка предпринято исследование психологических технологий деструктивного воздействия, сопряженного с психологическими технологиями эскалации конфликтов. Анализу подвергаются психологические технологии разжигания общественных и глобальных конфликтов (через использование Интернета как психологического ресурса геополитического противоборства), психологические особенности информационно-психологических войн как механизма международного противоборства, теоретические основы и информационно-психологические технологии деструктивного воздействия (на примере «цветных революций»).

В социальной психологии к настоящему времени накоплен большой массив данных и поставлено множество новых вопросов, которые требуют профессиональной рефлексии и осмысления в рамках социальной психологии *конфликта как системного феномена современной социальной реальности* со свойственными ему структурно-динамическими характеристиками. Сегодня проблема исследования природы (сущности, детерминант, динамики развития, способов, механизмов и технологий разрешения) глобальных социальных конфликтов стоит особенно остро.

Цель работы – обобщить и структурировать современные тенденции анализа конфликта в социальной психологии и предложить дальнейшие направления исследований.

Раздел 1

Психологическая сущность социальных конфликтов

Глава 1

Психологические аспекты исследования социальных конфликтов

Конфликт как социальный феномен – неотъемлемый атрибут жизни и функционирования любого общества. Изучение конфликтов является «междисциплинарной» областью исследований, которые проводятся как в рамках социальной психологии, так и в ряде других общественных дисциплин – социологии, истории и политологии. Такая ситуация обусловлена самой спецификой предмета исследования, его системным характером.

Вот одно из «собирательных» определений социального конфликта: «...это процесс развития и разрешения противоречий целей, отношений и действий людей, детерминируемых объективными и субъективными причинами, протекающий в двух взаимосвязанных формах: в форме скрытых противоречивых психологических состояний и в форме открытых действий сторон на индивидуальном и групповом уровнях» (Соснин, Лунев, 1996, с. 9).

В социальной психологии конфликты исследуются на индивидуальном уровне как специфический вид общения, на внутригрупповом и межгрупповом уровнях – в рамках психологии групп, а также в прикладных областях дисциплины – в психологии организации и управления, этнической, педагогической психологии и т. д.

Конструктивные и деструктивные элементы конфликта

Когда люди думают о конфликте, они чаще всего ассоциируют его с агрессией, угрозами, спорами, враждебностью, войной и т. п. Бытует мнение, что конфликт – явление всегда нежелательное, что его необходимо по возможности избегать и немедленно разрешать, как только он возникает. Это представление о конфликте имеет в своей основе два убеждения: во-первых, конфликт – это фиксация чего-то неправильного, плохого, ненормального; во-вторых, он создает деструктивные последствия (Deutsch, 1994; Folger, Poole, 1984).

Деструктивные элементы конфликта таковы:

1. *Процессы конкуренции.* Стороны конкурируют друг с другом, так как считают, что их цели не совпадают, противоречивы и недостижимы одновременно. Однако нередко в действительности цели не находятся в оппозиции и сторонам не обязательно конкурировать. Кроме того, процессы конкурентного взаимодействия имеют собственные побочные эффекты, так что конфликт, вызвавший конкуренцию, также может вести к дальнейшей эскалации.

2. *Искажение восприятий.* При интенсификации конфликта восприятие окружающей среды искажается. Люди склонны рассматривать окружающий мир в соответствии со своими перспективами в дальнейшем развитии конфликта. Следовательно, они предпочитают интерпретировать людей и события как находящихся либо на их стороне (за них), либо на другой (против них). Кроме того, мышление имеет тенденцию становиться стереотипным и пристрастным: участники конфликта одобряют людей и события, которые подтверждают их позицию, и отвергают то, что, как они подозревают, выступает против них.

3. *Эмоциональность.* Конфликты, как правило, эмоционально нагружены с отрицательным знаком, поскольку стороны переживают беспокойство, раздражение, досаду, гнев или

фрустрацию. В конфликте эмоции доминируют над разумом, мышлением, и стороны при эскалации конфликта могут стать более эмоциональными.

4. *Уменьшение коммуникаций.* Коммуникация между сторонами ухудшается, идет на убыль. Стороны перестают взаимодействовать с теми, кто с ними не согласен, в пользу тех, кто выражает согласие. Взаимодействие, общение между конфликтующими сторонами, которое действительно происходит, нередко состоит из попыток нанести удар, принизить, разоблачить или развенчать позиции другой стороны и придать дополнительный вес своим аргументам.

5. *Ухудшение понимания.* Центральные вопросы спора становятся расплывчатыми. Возникают обобщения, и начинают выдвигаться новые спорные вопросы, поскольку эскалация конфликта, как водоворот, втягивает в себя как другие спорные вопросы, так и «невинных» посторонних. Стороны конфликта перестают отдавать себе отчет в том, как возник конфликт, в чем он реально состоит, что могло бы разрешить его.

6. *Жесткие предпочтения* (закликивание на позициях). Участники становятся заложниками своих позиций. Получая вызовы другой стороны, они более жестко придерживаются своей точки зрения и становятся менее уступчивыми, так как опасаются потерять свое лицо и выглядеть глупо. Процессы мышления становятся более ригидными и упрощенными (феномен «черно-белого» мышления, «или – или»).

7. *Преувеличение различий, минимизация сходства.* Поскольку конфликтующие стороны становятся заложниками своих позиций, они склонны рассматривать друг друга и свои позиции как целиком противоположные, тогда как в действительности этого может и не быть. Значение факторов, которые их разделяют, преувеличивается и выдвигается на первое место, тогда как их сходство и общность недооцениваются и приуменьшаются. Как следствие, оппоненты концентрируют все усилия на том, чтобы победить в конфликте за счет другой стороны, не стремятся отыскать общую почву для разрешения спора. Так формируется образ коварного врага, которого надо победить любой ценой.

8. *Эскалация конфликта.* Отмеченные выше процессы ведут к дегуманизации другой стороны и стремлению усилить давление друг на друга, еще жестче заявляя свои позиции, увеличивая ресурсы для достижения победы, упорствуя все больше, чтобы отстоять себя. Каждая сторона уверена, что, увеличивая давление (ресурсы, упорство, энергию и т. п.), она сможет заставить другую сторону капитулировать. Однако эскалация конфликта ведет лишь к его еще большей интенсификации вплоть до того, что стороны теряют саму способность взаимодействовать друг с другом или разрешить спорный вопрос.

Отмеченные процессы обычно связываются с представлениями о конфликте вообще. Однако это характеристики только деструктивного конфликта. Фактически, как отмечают многие исследователи, конфликт может быть и продуктивным, или функциональным.

К конструктивным элементам конфликта можно отнести следующие:

1. Обсуждение конфликтных вопросов может стимулировать членов группы и организации в целом на творческое решение проблем.

2. Конфликт может повысить вероятность группового и организационного изменения и адаптации. Конфликт ориентирует внимание руководства на проблемы, которые создают неудобства и сложности для нормального функционирования персонала.

3. Конфликт способен укреплять взаимоотношения, повышать уровень групповой морали и улучшать психологический климат в группе.

4. Конфликт может помогать более глубокому осознанию себя и других (например, в ходе анализа его причин).

5. Конфликт часто влечет за собой развитие личности. В ходе конфликта руководители могут обнаружить, как их стиль руководства влияет на подчиненных, последние же – выявить

те технические или межличностные навыки и умения, которые им необходимо приобрести или улучшить.

6. Конфликт может стимулировать психологическое развитие. Люди становятся более аккуратными и реалистичными в самооценках, развивают саморефлексию, уменьшают эгоцентрические наклонности, могут повысить самооценку и уверенность в себе.

7. Конфликт может приносить удовлетворение и радость, он дает возможность работникам «ощутить» сильные переживания, принять другие представления о проблеме и людях и положительно оценить многогранность своих взаимоотношений.

Таким образом, современное представление о конфликте таково: он не просто деструктивен или продуктивен, но одновременно содержит в себе обе возможности. И цель его разрешения состоит не в том, чтобы подавлять, устранять его, но в том, чтобы научиться управлять им: деструктивные элементы держать под контролем, а конструктивные использовать для эффективного разрешения и урегулирования конфликта.

Основные положения социально-психологического подхода к исследованию конфликта

При исследовании конфликта в социальной психологии наиболее популярны и разработаны подходы, развиваемые в русле теории равновесия, когнитивного диссонанса и т. п. Основной акцент делается на социальную перцепцию и согласованность/несогласованность когнитивных структур личности (установок, представлений, мотивов, ожиданий и т. п.). Эти структуры выступают реальными регуляторами социального поведения людей. Возникновение и осознание несовместимости в познавательных структурах личности приводит к внутреннему конфликту ценностей и устремлений (дисбаланс, диссонанс). Появляются две мотивационные тенденции: либо игнорировать новый опыт, т. е. отвергать его, проявляя разные формы психологической защиты, не стремиться к изменению существующих представлений, продолжать вести себя по-прежнему (при этом потенциальная вероятность возникновения открытого конфликта только увеличивается), или, наоборот, стремиться привести свои взгляды и установки в соответствие с новым опытом и скорректировать свое поведение в изменившейся ситуации. При этом конфликт понимается как социально-психологическое явление, в котором стороны проявляют взаимоисключающие несовместимые формы поведения на основе противоречивости своих целей и установок, отражаемых в их когнитивных структурах.

Опираясь на эти общие тезисы, суть социально-психологического подхода к анализу конфликтов можно свести к следующим положениям (Deutsch, 1973; Соснин, 1979):

- участники конфликта при взаимодействии исходят из своих субъективных представлений о конфликтной ситуации и социальном контексте, хотя эти представления могут не совпадать с объективной реальностью;

- конфликтное взаимодействие детерминируется первоначальными мотивами участников конфликта, но сам конфликтный процесс формирует новые мотивы и изменяет старые;

- необходимо учитывать более широкий социальный контекст конфликтного взаимодействия, – исторические, экономические, политические и иные факторы, на фоне и в условиях которых протекает конфликт;

- закономерности конфликтной динамики на индивидуальном уровне применимы для анализа конфликтов как на групповом, так и на международном уровне, главное при этом – учитывать детерминанты социально-политического, экономического уровней.

В настоящее время эти положения являются доминирующей теоретической базой для проведения экспериментальных и полевых исследований конфликта в социальной психологии. На основе данного подхода была разработана и в определенной мере экспериментально

подтверждена социально-психологическая теория конфликта-сотрудничества (Deutsch, 1973; Соснин, 1979). Эта теория обобщает и систематизирует данные о механизмах и тенденциях развития конфликтов по конструктивному или деструктивному руслу и дает рекомендации по анализу и управлению конфликтами. Ее положения нашли широкое применение в практике регулирования конфликтов на предприятиях, в организациях, а также для анализа конфликтов на более высоких социальных уровнях – коммунальном, этническом, региональном, международном.

Адисциплинарный подход: новая парадигма исследования конфликта

В связи со стремлением исследовать конфликт на более широкой сравнительной основе в конце 1980-х годов возник новый подход к анализу и урегулированию конфликтов в обществе. Он получил название адисциплинарного, или *структурной теории конфликта* (Burton, Dukes, 1990). Его сторонники утверждают, что все люди и группы имеют ряд универсальных социальных потребностей (или потребностей социального существования), которые в принципе неустранимы. К ним обычно относятся: потребность в национально-этнической идентичности; потребность в безопасности, в независимости принятия решений, в участии и признании, в самореализации и развитии собственного социокультурного потенциала. Глобальными источниками и причинами конфликтов в обществе являются недостатки в институциональной системе общественного устройства. Мера разрыва между степенью удовлетворения потребностей существования и ожиданиями и требованиями властей к населению есть мера подлинной легитимности или нелегитимности властных структур, независимо от того, насколько они подкрепляются законами и юридическими нормами. Если люди и группы не удовлетворяют своих потребностей существования в рамках действующих социальных институтов, они будут искать их удовлетворения вне этих рамок. Это и есть глобальная причина всех социальных конфликтов и нестабильности в обществе.

На основе данных положений выдвигается ряд принципов анализа и разрешения конфликтов:

- необходимо тщательное исследование как степени удовлетворения потребностей существования социальных групп, так и недостатков функционирования социальных институтов, недостатков управления обществом, осуществляемого властными структурами;
- главный акцент в анализе необходимо делать на источниках возникновения конфликта и их устранении, а не на сдерживании или частичном урегулировании конфликтов без структурных изменений институциональной системы общества;
- при анализе принятия политических решений следует просчитывать вероятное развитие событий и принимать такие решения, которые бы максимально исключали возможность возникновения источников конфликтов в будущем.

Системность анализа достигается только тогда, когда он начинается с конкретной проблемы или конкретного конфликта. Именно конкретная проблема или конфликт определяют, каковы приемлемый уровень (или уровни), единица (или единицы) анализа, какие области науки наиболее полезны для исследования возникшего противоречия.

Проблемы типологии и дефиниции

Концептуальное решение вопроса о дефиниции и основаниях классификации конфликтов не является каким-то абстрактным, чисто терминологическим. Оно имеет важное методологическое значение, поскольку: а) фактически сводится к проблеме объема теории (насколько широко и полно можно учесть класс конфликтных явлений в рамках единой теории); б) напря-

мую будет влиять на исследовательскую практику, так как от разного решения этих вопросов анализ причин, процесса и последствий конфликта будет иметь различное содержание.

Рассмотрим проблемы дефиниции и типологии, опираясь на концептуальную модель социального конфликта, разработанную в отечественной социальной психологии (Соснин, 1979). Поскольку она отражает системный многоуровневый характер социального конфликта, ее можно представить в матричном виде, строки которой – это уровни анализа социального конфликта, столбцы – структурные элементы конфликта. Данная модель дает обобщенный «набор» возможных оснований для типологий, определений, систематизации и сравнения результатов исследований конфликтных явлений (см. таблицу 1).

Наиболее часто встречающийся в социологии и социальной психологии способ классификации конфликтов основывается на критериях «тип участника» и «вид структурных отношений». Разработки конфликтных типологий, основанных на этих критериях, привели к сведению обоих параметров к простым дихотомиям: по типам участников – отдельные индивиды и групповые образования; по типам отношений – принадлежность участника к системе (группе) или его автономия на фоне общей социальной среды. Наиболее компактная типология подобного рода была предложена М. Дойчем. На структурном уровне он выделил личность, группу и нацию; по видам отношений – внутри- и межсистемный уровни. В результате он получил следующую типологию: внутри- и межличностный конфликт (индивидуально-психологический уровень); внутри- и межгрупповой конфликт (социально-психологический уровень); внутри-национальный и международный типы конфликтов (социальный, или социетальный, уровень).

Таблица 1

Концептуальная модель социального конфликта

Уровни исследования	Структурные элементы процесса				
	Участники	Причины и цели конфликта	Формы взаимодействия	Физическая и социальная среда	Последствия
Социально-философский	Общественно-экономическая формация (классы)	Противоречие между способом производства и общественными отношениями	Диалектика единства и борьбы противоположностей. Эволюционно-революционный скачок	Уровень развития науки и техники, общественно-политическая надстройка	Смена общественно-экономической формации
Социологический	Большие общности: классы, расовые и этнические группы, нации, государства	Классовые, этнические, расовые, межгосударственные противоречия, типологические характеристики общностей	Отдельные выступления, бунт, переговоры, революционная борьба	Материальные, социальные, интеллектуальные ресурсы и значимые другие	Изменение или неизменение «позиции» в социальной структуре общества
Социально-психологический	Организация, группа, диада	Объективные противоречия материального производства, различия групповых интересов, типологические и личностные характеристики	Регулируемая – нерегулируемая; мирная – агрессивная; направленная на дефицитный объект – на конкурента и т.д.	Материальные, социальные, интеллектуальные ресурсы и значимые другие	Изменение или неизменение материальных условий совместной деятельности, «позиций» индивидов и групп в структуре, адаптация к наличным условиям, эскалация конфликта
Индивидуально-психологический	Индивид	Противоречия типа «субъективное – объективное»; «индивидуальное – общественное»; типологические и индивидуальные характеристики личности	Уход, компромисс, принуждение, сглаживание, конфронтация	Материальные, социальные, интеллектуальные ресурсы и значимые другие	Достижение – недостижение цели

Основной недостаток типологий, основанных на этих критериях, заключается в том, что в них не учитывается в полной мере системность явления социального конфликта. Тип участников, представляя важную характеристику, в то же время не является единственным основанием для типологии.

Существуют типологии и на основе иных параметров, которые в концептуальной схеме относятся к ряду других структурных элементов конфликта. Так, типологии ролевых конфликтов в социально-психологических исследованиях основаны на дифференциации элемента

«причина конфликта». По этому же параметру вводится типология невротических конфликтов.

В других схемах делается акцент на элементе «последствия конфликта» и выделяются «интегративный» и «разрушительный» (конструктивный, деструктивный) типы конфликтов, а также на элементе «взаимодействие» и др. Существуют конфликтные типологии, основанные на уровнях анализа конфликтов (социально-психологический, социологический и семантический уровни), их видах (борьба, игры, дебаты) и степени структурированности (полностью неструктурированные, частично структурированные, полностью структурированные, революционные).

Другая ориентация в категоризации конфликтных явлений, развиваемая в последнее время, связана с адисциплинарным подходом, в котором первостепенными признаются положения об объяснительном потенциале человеческих потребностей и подходе к анализу конфликта как к системному явлению. Была предложена классификация видов конфликтов, основанная на дифференциации психологических причин: утверждается, что «споры», «конфликты» и «проблемы управления» возникают по разным психологическим причинам. Следовательно, они должны сниматься посредством различных процессов урегулирования и разрешения. В основе споров лежат интересы людей. В основе конфликтов – столкновения базовых социальных потребностей существования. В основе проблем организации и управления – разные представления о средствах достижения совпадающих целей и интересов.

Для этих трех типов противоречий предлагаются и различные типы процессов их преодоления: споры – с использованием власти на основе юридических и социальных норм; конфликты – с помощью проблемно ориентированных методов, опирающихся на принципы разрешения проблем; проблемы управления – с помощью проведения дискуссий, доказательств и аргументации, улучшения коммуникации.

В историческом плане теоретические представления исследований конфликтов базируются на положениях работ Г. Зиммеля, Р. Дарендорфа, Л. Козера, психоаналитической ориентации З. Фрейда, К. Хорни, теории поля групповой динамики К. Левина, на работах представителей бихевиористской ориентации (Дж. Доллард, Н. Миллер, А. Бандура, Л. Берковиц), положениях теории М. Шерифа как представителя «реалистической теории конфликтов» с теоретической вершиной в виде «конкурентно-кооперативной теории межличностного взаимодействия» М. Дойча, на исследованиях в рамках когнитивистского подхода Г. Тэджфела и Дж. Тернера. Однако для настоящего исследования важно выделить и зафиксировать интегральный подход к изучению конфликта.

В целом сформировавшийся в социальной психологии подход к анализу конфликта сводится к ряду позиций:

1. Есть два или более участников конфликта (индивидуальных или коллективных).
2. Есть противоречие в достижении *предмета (целей, интересов, потребностей и т. д.)* конфликта (материального или нематериального) во взаимодействии.
3. У каждого участника конфликта есть свои мотивации в том, как достигать своих целей в конфликтном взаимодействии: силовыми или мирными средствами.
4. Любой конфликт в своем развитии имеет две фазы – внутреннюю (формирование у участников конфликта осознания противоречий – целей, интересов, потребностей, мотиваций и т. д.), не проявляющуюся в открытом поведении, и внешнюю – фазу открытого противостояния.

Исследователями была предложена схема разрешения конфликта (в соответствии с мотивациями индивидуальных или групповых субъектов) и типичными формами поведения (см. главу 4, рисунок 2).

В начале 2000-х годов и в зарубежной, и в отечественной социальной психологии получило интенсивное развитие прикладное направление исследований конфликтов, и особенно методов их разрешения с разными вариантами посредничества и переговоров. Психологами были выработаны процедуры и правила, способствующие эффективному разрешению конфликтов посредством переговоров (Соснин, 1994б, с. 130–142):

Задачи организаторов переговоров

1. Определить степень вовлеченности участников и спорные вопросы в конфликте посредством обращения к его участникам.
2. Все обращения должны быть адресованы тем, кто непосредственно вовлечен в конфликт, а в больших группах – к руководству или к близкому к нему окружению.
3. Все информационные обращения-предложения к участникам конфликта должны быть одновременны, идентичны и ограничены обсуждением только организационных вопросов.
4. Участникам следует предложить назначить своих представителей, которые могут быстро связаться с руководителями, принимающими решения.
5. Спонсоры должны посылать отчеты главам сторон конфликта после каждой серии встреч или согласования возникших проблем.
6. Спонсоры должны обращать внимание на переходную стадию между неофициальными дискуссиями и официальными переговорами.
7. Необходимо стремиться, чтобы участники конфликта достигли соглашения, какую информацию в ходе переговоров можно передавать общественности (СМИ) или же не передавать ее вовсе.
8. Спонсор должен достичь соглашения о месте проведения встреч.
9. Каждого участника конфликта необходимо встречать лично. Проживать они, по возможности, должны в разных местах.
10. В ходе встреч исключаются все посторонние наблюдатели и записи посторонних в ходе переговоров, даже если участники не возражают против этого.
11. В распоряжение участников конфликта и группы посредников должны быть представлены отдельные комнаты близко от места основной встречи.
12. Каждый участник должен иметь список остальных участников и групп посредников, а также представительские карточки с именами и табличками на местах за столом переговоров.
13. Участников необходимо подготовить к первой встрече: разъяснить, что от них требуется и ожидается, ознакомить с ролью посредников.

Задачи посредников

14. Посредники должны быть сведены вместе предварительно для проведения аналитического диалога.
15. Они обязаны присутствовать при любом диалоге сторон конфликта.
16. Роль посредников – не стремиться достичь компромисса, а способствовать выяснению позиций, обнаружению ценностей, интересов и потребностей участников конфликта.
17. Посредники должны выбираться из специалистов ряда ключевых дисциплин (в зависимости от проблемы конфликта).
18. В начале встречи посредники знакомят участников с правилами процедуры ведения дискуссии, поясняют ее содержание, напоминают об обязательном соблюдении правил для успеха обсуждения.
19. Ни одна из сторон конфликта не должна выдвигать никаких требований до тех пор, пока не будет завершен анализ ситуации и достигнуто ее согласованное определение.

20. Посредники должны поощрять дискуссии, помогающие прояснять ценности и потребности, но каждый раз вмешиваться в диалог на аналитическом уровне, не допуская сползания дискуссии к личным оскорблениям.

21. Посредники готовят (по результатам обсуждения) заявление или дискуссионные предложения, касающиеся совпадения или несовпадения интересов, ценностей и потребностей сторон.

22. После обсуждения спорных вопросов еще раз обсуждаются спорные проблемы – предпринимаются усилия к достижению соглашения.

23. Принимается окончательное решение.

О широте и масштабе исследований и практике урегулирования и разрешения конфликтов на постсоветском пространстве СНГ дает хорошее представление международный справочник «Разрешение и предупреждение конфликтов в СНГ» (Разрешение и предупреждение..., 2002).

На рубеже XX и XXI вв. возникли новые проблемы, связанные прежде всего с выбором пути развития цивилизации: глобализация и нивелирование суверенитета национальных государств либо отстаивание национальных интересов. В связи с этим проблема конфликта как социально-психологического феномена возродилась, но как бы в другом измерении. Она затронула целую массу сфер и областей психологического знания: психологию социальной справедливости, психологию массового поведения в контексте конфликтной проблематики; исследование проблематики переговоров при разрешении конфликтов в современных условиях, межнациональных и межконфессиональных конфликтов, психологических операций как инструмента разрешения конфликтов, технологий социальной деструкции, информационно-психологических войн, терроризма, проблем стратегической стабильности и ядерного сдерживания. Эти и некоторые другие проблемы и станут объектом нашего дальнейшего анализа.

Глава 2

Психологические особенности разных типов конфликтов: личностные и социальные детерминанты

Типы конфликтов и их социально-психологический анализ

Как уже отмечалось, противоречие не всегда выражается в форме явного столкновения и противоборства, то есть конфликта. Конфликт происходит только тогда, когда существующие противоречия, разногласия нарушают нормальное взаимодействие индивидуальных и групповых субъектов, препятствуют достижению поставленных ими целей. Вынужденные каким-либо образом преодолеть их, субъекты вступают в открытое конфликтное взаимодействие.

Если конфликты способствуют принятию обоснованных решений и развитию взаимоотношений, то их называют *функциональными* (конструктивными). Конфликты, препятствующие эффективному взаимодействию и принятию решений, называют *дисфункциональными* (деструктивными) (о конструктивных и деструктивных элементах конфликта см. в главе 1). В соответствии с классификацией Л. Козера (Козер, 1999), конфликты могут быть также *реалистическими* (предметными) или *нереалистическими* (беспредметными). Первые вызваны невозможностью удовлетворить определенные требования участников или несправедливым, по мнению одной или обеих сторон, распределением между ними каких-либо льгот, преимуществ, и направлены на достижение конкретного результата. Вторые же имеют своей целью открытое выражение накопившихся отрицательных эмоций, обид, враждебности. В таких случаях острое конфликтное взаимодействие неминуемо становится не средством достижения конкретного результата, а самоцелью. Следует также учитывать, что, начавшись как реалистический, конфликт может превратиться в нереалистический, – например, если предмет конфликта чрезвычайно значим для участников, а они долго не могут найти приемлемое решение и справиться с ситуацией, что повышает эмоциональную напряженность и требует освобождения (разрядки) от накопившихся отрицательных эмоций. Нереалистические конфликты всегда дисфункциональны. Их гораздо сложнее урегулировать, направить в конструктивное русло. Надежные психологические способы профилактики подобных конфликтов в организации – создание благоприятной психологической атмосферы, повышение психологической культуры руководителей и исполнителей, овладение приемами саморегуляции эмоциональных состояний и др.

В зависимости от субъектов-участников конфликта, в социальной психологии выделяют следующие основные его типы: внутриличностный, межличностный, конфликт между личностью и группой и межгрупповой конфликт.

Внутриличностный конфликт не полностью соответствует традиционному пониманию конфликта, представленному выше, так как его участниками выступают различные психологические факторы внутреннего мира одной и той же личности, часто кажущиеся ей или являющиеся несовместимыми: потребности, мотивы, ценности, чувства и т. п. Конфликтующими сторонами могут являться и психические образования: Супер-Эго, Эго, Бессознательное. К разряду внутриличностных конфликтов можно отнести когнитивный диссонанс, описанный Л. Фестингером (Фестингер, 1999). Внутриличностные конфликты принимают различные формы. Одна из наиболее распространенных – это ролевой конфликт, когда различные роли человека «предъявляют» к нему противоречивые требования. Подобные конфликты возникают всегда там, где существующая ситуация, условия или среда в целом предъявляет

противоречивые требования к субъекту деятельности, заставляя проявлять различные типы социальных ролей (К вопросу..., 1984).

Межличностный конфликт считается самым распространенным в социальной среде. Он может быть определен как ситуация противостояния участников, воспринимаемого и переживаемого ими (или по крайней мере одним из них) как значимая психологическая проблема, требующая своего разрешения и вызывающая их активность, направленную на преодоление возникшего противоречия и разрешение ситуации в интересах обеих или одной из сторон (Гришина, 2000). Среди психологических причин возникновения межличностных конфликтов обычно выделяются: низкая культура общения, недоброжелательность, грубость; отрицательная установка сторон по отношению друг к другу; напряженные взаимоотношения сторон; такие психологические особенности участников взаимодействия, как повышенная нетерпимость, агрессивность, эмоциональная неустойчивость, коммуникативная некомпетентность, завышенные самооценка или уровень притязаний, выраженные акцентуации характера и т. д.).

Конфликт между личностью и группой обусловлен тем, что в социуме существуют как формальные, так и неформальные группы, которые устанавливают свои социальные нормы и правила поведения, общения. Отступление члена группы от принятых норм она рассматривает как негативное явление. На этой почве и может возникать конфликт между личностью и группой. Другой распространенный конфликт такого типа – конфликт между группой и ее лидером, руководителем. Здесь необходимо выделить такое явление, как конформизм, заключающийся в изменении мнения члена группы под давлением самой группы. Конформизм является одним из базовых способов преодоления возникших противоречий и напряжений между личностью и группой, что чаще всего неблагоприятно сказывается на том, кто пошел по этому пути.

Наконец, последний тип конфликта – *межгрупповой конфликт*. Социальная среда включает в себя множество формальных и неформальных групп, между которыми также могут возникать конфликты: различные организации, первичные трудовые группы, политические партии и т. д. Чаще всего межгрупповой конфликт является окончательной фазой разрастания межличностного конфликта, поляризующего социальную среду и формирующего противоположные «лагеря». Межгрупповые конфликты обусловлены несовместимостью целей социальных групп в борьбе за ограниченные ресурсы (власть, богатство, территории, материальные ресурсы и т. п.) (Здравомыслов, 1995; Левин, 1982; Современная..., 2001; Современная конфликтология..., 2004), т. е. наличием реальной конкуренции.

Межгрупповые конфликты сопровождаются целым рядом феноменов, специально изучаемых в социальной психологии:

1. Проявлениями «деиндивидуализации». Члены группы не воспринимают других людей как индивидуальностей, как самобытных личностей, видят в них только членов другой группы, которой приписывается общее негативное поведение. Деиндивидуализация в восприятии и оценках других групп способствует проявлению, например, агрессивности к ним.

2. Проявлениями группового этноцентризма в процессе социального межгруппового сравнения, в ходе которого более высоко и положительно оценивают свою группу или ее представителей, повышают свой престиж и одновременно принижают, обесценивают чужую группу, дают ей или ее представителям отрицательную оценку. Через социальное сравнение могут инициироваться конфликты, формироваться тенденция поддерживать, «оправдывать себя» в конфликте (так как, чтобы победить, считается необходимым оценивать себя как «положительную группу, которая правильно поступает», и отрицательно оценивать чужую группу). Часто лидеры групп стремятся частично или полностью изолироваться от какой-либо новой информации о враждебной группе (феномен «железного занавеса»), дабы легче сохранять конфликт с ней. Наоборот, для сглаживания конфликта полезен обмен реальной информацией друг о друге.

3. Проявлениями групповой атрибуции, т. е. члены группы склонны считать, что именно «чужая группа ответственна за негативные события». Объяснение причин событий резко различается для своей и чужой групп: 1) положительному поведению своей группы и негативному поведению чужой группы приписываются внутренние причины («мы поступаем правильно, потому что мы хорошие», «они поступают плохо, потому что они плохие»); 2) негативное поведение своей группы и положительное поведение чужой группы объясняются внешними причинами, внешними обстоятельствами. Так, нападения своей группы (негативное, агрессивное поведение) объясняют внешними причинами («нас вынудили обстоятельства»), а нападения противников – внутренними («они плохие люди»). Конструктивные положительные действия чужой группы оценивают как внешне обусловленные («у них не было другого выхода, обстоятельства вынудили их „пойти на мировую“»), а порой воспринимаются как уловка, хитрость («что-то здесь не так, нельзя доверять их „миролюбивым“ предложениям»). Даже раскол внутри своей группы люди склонны объяснять действиями «чужой группы», которая «вредит нам, строит заговоры против нас» и т. д.

Социально-психологический анализ конфликта тесно связан с выяснением его причин и природы, а также с определением его границ: пространственных, временных, внутрисистемных. Пространственные границы определяются местоположением его участников; временные параметры связаны с его продолжительностью, включая начало и завершение.

Начало конфликта связано по меньшей мере с тремя условиями:

- 1) первый его участник сознательно и активно действует в ущерб другому (физические действия, демонстративное поведение, требования и т. д.);
- 2) второй участник осознает, что эти действия направлены против него;
- 3) второй участник в ответ предпринимает активные действия против инициатора конфликта, – с этого момента можно считать, что конфликт начался.

Таким образом, конфликт начинается в случае противоборства сторон; он возникает лишь тогда, когда стороны начнут активно противодействовать друг другу, преследуя свои цели. Поэтому конфликт всегда начинается как двустороннее (или многостороннее) поведение и ему, как правило, предшествуют иницирующие действия одной из сторон, выступающей в качестве зачинщика конфликта.

Приведем перечень *составляющих элементов конфликта*:

- 1) два и более субъекта-участника (две и более стороны) конфликта;
- 2) взаимная несовместимость целей, ценностей, интересов и т. п. сторон;
- 3) конкретные формы поведения, направленные на противодействие реализации планов, достижению интересов противоположных сторон;
- 4) применение в той или иной форме давления, силы для влияния на другие стороны;
- 5) стратегии и тактики конфликтного взаимодействия;
- 6) личностные особенности участников: агрессивность, толерантность, авторитетность и др.;
- 7) характеристики внешней среды: физические и социальные.

Динамика развития конфликта включает несколько основных стадий: *возникновение* конфликтной ситуации; *осознание* конфликтной ситуации участниками взаимодействия; *собственно конфликтное поведение*: взаимно направленные и эмоционально окрашенные действия, которые затрудняют достижению целей, интересов другой стороны (т. е. фактически противодействуют им) и способствуют реализации собственных интересов в ущерб другой стороне; *развертывание (эскалация) конфликта* или его *разрешение* как противоположные стадии в дальнейшей динамике конфликта (зависят от участников, их личностных особенностей, от интеллектуальных, материальных и других возможностей, которые есть у сторон, от

сути и масштабов самой проблемы, от позиций окружающих лиц, представлений участников о последствиях конфликта, от стратегии и тактики взаимодействия) и т. д.

Обобщая результаты социально-психологического анализа разного типа конфликтов, можно выделить *критерии конфликта*:

1) взаимозависимость сторон, т. е. обе стороны зависят друг от друга: активность одного субъекта обуславливает действия другого, а эти действия вызывают ответные реакции первого субъекта, и т. д.; таким образом, происходит реальное взаимодействие сторон, однако если существуют жесткие правила взаимодействия (например, бой боксеров), то это уже не конфликт;

2) осознание ситуации как конфликтной, т. е. одна или обе стороны оценивают чужие действия как преднамеренно противодействующие, враждебные, мешающие достижению желаемых результатов или предпринимаемые с целью унижения;

3) выбор стратегии дальнейшего поведения: поиск компромисса или рационально приемлемого решения либо эскалация конфликта, усиление борьбы: например, от расхождения точек зрения (когнитивного конфликта) переходят к борьбе личностей (межличностному конфликту), затем к борьбе групп (межгрупповому конфликту).

Окончание конфликта не всегда однозначно. Он может быть завершен в случае примирения или выхода из конфликта одной из сторон, а также в результате его пресечения или прекращения через вмешательство «третьих сил».

Относительно внутрисистемных границ конфликта необходимо сказать, что он всегда происходит в определенной социальной системе: семье, группе сослуживцев, трудовом коллективе, государстве, международном сообществе стран. Выявление внутрисистемных границ конфликта связано с определением конфликтующих сторон, выступающих его главными участниками, а также с выделением других субъектов (лиц или организаций), прямо в конфликт не включенных, но являющихся элементами единой системы. В таком случае границы конфликта в системе будут зависеть от того, какое число участников в него вовлечено.

Выше было уже отмечено, что конфликт представляет собой предельно обостренную форму существования противоречия, но он также служит и способом выявления и разрешения противоречий. В этой связи возникает вопрос: что предшествует конфликту? Можно ответить, что предшествует ему объективно сложившаяся жизненная ситуация, в которой находятся противоборствующие стороны, и сами эти стороны имеют определенные потребности, интересы, цели, к которым они стремятся. Естественно, что посягательство одной стороны на какой-либо из таких интересов другой стороны создает социально-психологическую основу конфликта. Это и есть структура противоречия, пока еще не перешедшего в конфликт, но уже обозначаемого как конфликтная ситуация. Таким образом, *конфликтная ситуация* – это такое сочетание, совмещение человеческих потребностей, интересов, целей и т. п., которое объективно создает основу для реального противоборства между различными индивидуальными или групповыми субъектами.

Конфликтная ситуация может складываться объективно, помимо воли и желания будущих противоборствующих сторон (например, вынужденное сокращение штатов в трудовом коллективе), а может быть создана или намеренно спровоцирована одной или обеими сторонами. Но каждая ситуация определяется действительными событиями, а ее субъективное значение зависит от того, какие объяснения дает этим событиям каждая сторона, в соответствии с которыми она и начинает действовать в процессе развития конфликта. Главная характеристика конфликтной ситуации – возникновение предмета конфликта (Бородкин, Коряк, 1983; Савченко, 1986; Цепцов, 1996). Предмет конфликта – это основное содержание противоречия,

из-за которого и ради разрешения которого стороны вступают в противодействие, противоборство.

Функциональные особенности конфликтного взаимодействия

Поскольку в ходе конфликта разрешаются противоречия и происходит поиск путей выхода из конфликтной ситуации, то возникает вопрос о его функциях, т. е. приспособительной роли, положительной или отрицательной, – другими словами: плохо это или хорошо, что происходит конфликт? Как уже неоднократно говорилось, с обыденной точки зрения здесь может быть дан только отрицательный ответ, потому что конфликт связан с такими явлениями, как бытовые ссоры и неурядицы, служебные неприятности, межнациональные, территориальные, общественно-политические противостояния и противоборства, негативные переживания и потери. Отсюда и исходит оценка конфликта преимущественно как явления нежелательного, которое необходимо избегать всеми возможными способами. Такое отношение к конфликту нашло свое отражение в феномене конфликтофобии.

При более внимательном и глубоком анализе существа этого вопроса вырисовывается другая точка зрения, согласно которой конфликт есть не только негативное социальное явление, но и позитивное. Ход рассуждений здесь примерно следующий. Да, конфликт – это нежелательное явление, начинающее разрушать нормально функционирующую социальную систему, но в его ходе появляются такие силы, которые смогут вернуть социальную систему в состояние баланса и стабильности и поддерживать ее в устойчивом состоянии на принципиально новом уровне.

Наряду с этим существует также тенденция рассматривать конфликт не как отклонение от нормы (т. е. социальную патологию, «болезнь»), а как норму социальных отношений, нормальное состояние человеческих общностей. Это отчетливо просматривается в ряде работ (Бэрон, Ричардсон, 1999; Дмитриев, Кудрявцев, Кудрявцев, 1993), Здравомыслов, 1995; Козер, 1999; Леонов, 2000; Минделл, 1993; Шостром, 1994; и др).

Мортон Дойч, осуществляя мотивационный анализ конфликтного поведения, отмечал, что конфликт – это такое взаимодействие двух сторон, когда достижение целей одной стороной препятствует достижению целей другой, т. е. конкуренция, соперничество выступают как объективная ситуация конфликта. Но в то же время эмоциональное неприятие личностью другого человека, стремление к конкурентному взаимодействию с другими людьми в качестве ее психологических особенностей неизбежно способствуют конфликтному поведению.

Причины конфликтов

Важным вопросом в социально-психологическом исследовании проблемы конфликтов и их природы является выявление их причин. Анализ многочисленных конкретных исследований позволяет выделить следующие основные причины конфликтов:

- 1) *социально-экономические*: конфликты между различными субъектами в современном обществе представляют собой порождение и проявление объективно существующих социально-экономических противоречий;
- 2) *социально-психологические*: противоречия в потребностях, мотивах, целях деятельности и поведения различных людей или в социальных представлениях о них;
- 3) *социально-демографические*: различия в установках, мотивах поведения, целях и стремлениях людей, обусловленные их полом, возрастом, принадлежностью к различным имущественным, профессиональным, этническим, религиозным и другим группам.

Люди так или иначе реагируют на изменение социально-экономической ситуации, преследуя при этом свои потребности и интересы. Естественно, что притязание на удовлетворение какой-либо из таких потребностей может являться социально-психологической причиной конфликта. Неравенство в уровне доходов и потребления между самыми богатыми и самыми бедными, фактически несформированность средних слоев в обществе, нестабильность экономического, социального и политического развития неизбежно ведут к конфликтам на самых различных уровнях: межличностном и межгрупповом, между личностью и группой и др. Острота социальной напряженности, уровень конфликтности проявляются в различных феноменах: повышенном эмоционально-психологическом фоне взаимодействия между людьми, в усилении неудовлетворенности жизнью и экономическим положением, в учащении локальных конфликтов, в превращении девиантного поведения людей в своеобразную социальную «норму», в поиске «виноватого». В свою очередь, такого рода негативные социально-психологические факторы не лучшим образом воздействуют на развитие социально-экономической и политической обстановки в обществе в целом.

К рассмотренным выше причинам конфликтов следует отнести и присоединить дополнительные, носящие специфический характер. Особенности возникновения и протекания конфликта в организации определяются тремя моментами. Рассмотрим их подробнее.

Во-первых, по сравнению с обществом, организация – система более локальная и простая, и это позволяет говорить о большей (по сравнению с макроуровнем) ее управляемости и, следовательно, о больших возможностях прогнозирования конфликтных ситуаций.

Во-вторых, особенности конфликта определяются ролевой структурой взаимодействия в организации, выдвиганием на первый план профессиональных качеств и должностного положения (без обращения к личностным качествам работника), а также определенной «несвободой» творческого исполнения своих ролей, ограниченных должностными инструкциями. Соотношение значимости роли и личных качеств работника в организации меняется не в пользу последних. Вместе с тем личные качества, личные проблемы работника, за редким исключением, остаются значимыми, пусть и в так называемом «снятом» виде. Эта «замаскированность» делает их трудноуловимыми для руководителя (или практического психолога), однако недоучитывать их недопустимо.

В-третьих, организация – это в некотором смысле «замкнутая общность»: локальность, четкое ролевое распределение, единый конечный продукт труда, иерархичность связей и т. п. позволяют сравнивать ее психологический микроклимат с психологическим климатом общины, особенно когда речь идет о не крупных организациях. Работник в организации находится на виду у всех, сотрудники как бы связаны «круговой порукой», анонимность действий практически исключается, оценка коллегами (осуждение или одобрение) в значительной степени определяет не только психологическое самочувствие, но и профессиональные достижения работника.

Кроме того, в организационных конфликтах четко проявляются две особенности, характерные и для других конфликтов в обществе. Первая – референтность, сплоченность конфликтующих групп. В различных коллизиях референтные группы контролируют поведение всех членов группы, возводя мотивы конфликтов в надындивидуальные ценности. Отчужденные таким образом ценности получают самостоятельное существование и довлеют затем над поведением индивидов и локальных групп, превращая конфликт в самоцель. Вторая особенность проявляется в том, что структурные образования организации складываются не только по объективным признакам, но и в виде так называемых «групп сознания», или неформальных групп, объединяющих людей по убеждениям, ценностным ориентациям, настроениям и т. д. Переплетение объективных и субъективных факторов затрудняет прогнозирование поведения конфликтующих групп, делает его неопределенным, а состав этих групп – довольно разнообразным.

Основными детерминантами социальных конфликтов являются межличностные отношения и социальная сфера, в которой взаимодействуют участники конфликта. Эти детерминанты конфликта опосредуются через индивидуально-психологические особенности их участников, их ролевое поведение и качественные характеристики структурной и функциональной организации труда.

Глава 3

Методологические подходы к изучению социальных конфликтов в психологии

Некоторые методологические основания изучения конфликтного взаимодействия в социальной психологии

Можно выделить несколько уровней исследования конфликта в социальной психологии, одновременно составляющих теоретический базис для анализа и обобщений. Эти уровни задаются прежде всего сложившейся научной традицией в изучении социальных явлений в социальной психологии, которая выражается в специальном категориальном аппарате и методах исследований. И здесь конфликт выступает, с одной стороны, особым объектом изучения, а с другой – специальным предметом социально-психологического исследования.

Во-первых, в социуме всегда имеет место противоречие в системе «индивид – социальная среда», которое можно рассматривать как изначальное. Несводимость индивидуального к социальному и наоборот предполагает исходное, первоначальное расхождение в любом содержании, например, в содержании деятельности индивида, которое впоследствии может становится собственно предметом конфликта. Эта дихотомия формируется в момент рождения человека, когда разрушается симбиотическая связь матери и ребенка. В результате происходит онтологическое противопоставление человека и окружающего мира, в котором находятся все ресурсы, необходимые для его жизнедеятельности.

Во-вторых, индивид является частью социальной структуры, которую можно представить в виде сложной системы взаимопроникающих подсистем, взаимодействующих социальных слоев, взаимопересекающихся социальных страт и т. д. или, иными словами, социальных групп. Принадлежность индивида к социальной группе отражена в понятии идентификации, являющемся одним из центральных в социальной психологии. Отнесение себя к конкретной группе необходимо вызывает формирование феномена социального сравнения различных групп и их представителей. В этом смысле, само наличие различных групп предполагает нарушение социальной (и психологической) тождественности (возникает инаковость, непохожесть), что отражено в уже упоминавшихся феноменах «свой – чужой». Эта дихотомия требует выделения приоритетов в отношениях и поведении, которые, в конечном итоге, направлены на социальное укрепление «собственной» группы. При этом любая ситуация сравнения и выбора между различными группами предполагает некоторую содержательную их разницу, которая впоследствии, в особых, актуализирующих эту разницу, обстоятельствах, становится содержанием конфликта.

В-третьих, само целостное социальное поведение детерминруется (кроме изначальных онтогенетических предрасположенностей) специфическим социальным опытом, который является следствием (результатом) взаимодействия индивида и среды, социальной в том числе. Закрепление и повторение поведенческих актов, направленных на выживание, транслируется от одних индивидов к другим методами убеждения, подражания, психического заражения, внушения и, наконец, обучения. Здесь конфликт как форма поведения, основанная на противодействии, сопротивлении, борьбе, воспроизводит сам себя как сложившийся стереотип реального социального поведения или как форму установочного поведения. Другими словами, социальная установка как готовность к поведению является изначальным генератором конфликтного поведения.

В целом можно сказать, что конфликт есть одновременно и интрапсихическое, и интерпсихическое состояние несовместимости чего-то с чем-то у субъектов или состояние противоречия. Осознание того факта, что индивид целостен в своих проявлениях и не может быть описан конечным числом теоретических схем, тем более в условиях существующего разнородного методологического базиса, делает затруднительным обобщения, претендующие на статус универсальности. Таким образом, исследования фактически распадаются на многочисленные эмпирические области (Доценко, 2000; Зигерт, Ланг, 1990; Изучение межличностных отношений..., 1991; К вопросу..., 1984; Ковачик, Малиева, 1994; Лебедев, Лаврененко, 1989; Сулимова, 1996; Хашенко, 1993; Цепцов, 1996; и др.), результаты которых слабо поддаются интеграции с точки зрения какой-то одной из теоретических моделей.

Все вышесказанное делает изучение конфликтов на социально-психологическом уровне весьма непростым. Дополнительные трудности возникают из-за практической невозможности воспроизведения однотипных условий разворачивания конфликтов, поэтому такой метод исследования, как эксперимент, становится крайне трудно применимым. Диагностика конфликта также связана со значительными трудностями.

Необходимо выделить социально-психологическую феноменологию, активно представленную в самом конфликте такими явлениями (и, соответственно, понятиями), как установка, восприятие, социальная роль, ожидание (экспектация), атрибуция. Сюда же нужно отнести групповые нормы и правила взаимодействия членов группы, коллективные и личностные ценности, идеалы и др.

Остановимся на компонентах (факторах), которые описывают и определяют конфликт, – в частности, объединим предложенные Н. В. Гришиной (Гришина, 2000) и Н. Н. Вересовым (Вересов, 1998) совокупности компонентов конфликта.

Социальный компонент составляют более объективные атрибуты конфликта:

- особенности социальной среды (наличие социальных напряжений, ресурсов и др.);
- особенности социальной ситуации, сформировавшейся «здесь и сейчас»;
- сформированные отношения сторон друг к другу (взаимоотношения);
- наличие пространства для разворачивания конфликта;
- социальные различия сторон (возрастные, гендерные, статусные, имущественные и др.).

Индивидуальный компонент составляют субъективные атрибуты:

- психологическая готовность к конфликтному поведению (конфликтная установка);
- индивидуально-психологические особенности (агрессивность, некомпетентность, ригидность, характеристики саморегуляции и др.);
- социально-психологические особенности (коммуникативность, толерантность, ценностные ориентации и др.);
- значимость цели, достигаемого результата конфликта.

Анализ основных понятий в социальной психологии конфликта

Понятие «конфликт» сегодня не принадлежит системе понятий какой-то одной области науки или практики. В междисциплинарном обзоре работ по исследованию конфликтов А. Я. Анцуповым и А. И. Шипиловым (Анцупов, Шипилов, 1999) выделяются одиннадцать областей научного знания, так или иначе изучающих конфликты (по степени убывания количества публикаций): психология, социология, политология, история, искусствоведение, педагогика, правоведение, социобиология, математика, военные науки и философия.

Несмотря на значительный интерес к проблеме конфликтов и длительную историю ее изучения, до настоящего времени общепризнанного определения понятия «конфликт» пока не сложилось, а может быть, и не появится в будущем, поскольку слишком разные явления попадают под содержание данного понятия. Тем более, что многие специалисты, занимающи-

еся темой конфликтов, высказывают скептическое мнение по поводу возможности (и необходимости) создания общей универсальной теории конфликтов, приложимой к анализу и объяснению разнородных конфликтных явлений. По мнению Ф. Е. Василюка, «если задаться целью найти дефиницию, которая не противоречила бы ни одному из имеющихся взглядов на конфликт, она звучала бы абсолютно бессодержательно: конфликт – это столкновение чего-то с чем-то» (Василюк, 1984, с. 42).

Как уже говорилось выше, в современной науке сформировались два принципиально отличающихся подхода к пониманию конфликта. В одном из них конфликт определяется как столкновение сторон, сил, т. е. весьма широко. При таком понимании конфликты возможны и в неживой природе. Другой подход заключается в понимании конфликта как столкновения противоположных целей, интересов, позиций, мнений, взглядов активных субъектов. Здесь предполагается, что субъектом конфликтного взаимодействия может быть либо отдельное лицо, либо группы людей (Гришина, 2000).

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.