***М. ДОЙЧ***

***Разрешение конфликта***

*(Конструктивные и деструктивные процессы)*

**Обзор «переменных», влияющих на ход конфликта**

[...] Рассматриваем ли мы конфликт между профсоюзом и руководством предприятия, между народами, между мужем и женой или между детьми, мы должны знать:

1. *Характеристики конфликтующих сторон (их ценности и мотивации, их устремления и цели, их психопатические, интеллектуальные и социальные ресурсы для ведения или разрешения конфликта; их представления о конфликте, включая концепцию стратегии и тактики, и т.д.).* Для конфликтующих сторон, так же как и для конфликтующих детей, было бы полезно знать, что стороны рассматривают как выгоду или достижение цели, а что будет рассматриваться как потеря или поражение. Как для отдельных индивидов, так и для целых народов осознание имеющихся инструментов для ведения или разрешения конфликта и собственного умения пользоваться ими необходимо для прогнозирования и понимания хода конфликта. Важно также знать, возник ли конфликт между равными (двумя мальчиками) или неравными (взрослым и ребенком), между частями целого (двумя штатами) или между частью и целым (штатом Миссисипи и США), или между целыми (СССР и США).

2. *Предысторию их взаимоотношений (отношение друг к другу, взаимные стереотипы и ожидания, включая их представление о том, что противоположная сторона полагает о них самих, в особенности степень полярности их взглядов по системе «хорошо — плохо» и «заслуживает доверия — не заслуживает доверия»).* Будь то конфликт между Египтом и Израилем, профсоюзом и руководством предприятия или между мужем и женой, он будет зависеть от их предыдущих взаимоотношений и существующих отношений друг к другу. Муж или жена, потерявшие веру в благонамеренность друг друга, вряд ли смогут прийти к соглашению, эффективность которого будет ставиться в зависимость от взаимного доверия.

3. *Природу того, что привело к конфликту (его границы, жестокость, мотивационную ценность, определение, периодичность и т.п.).* Основа или основания конфликта между народами, группами или индивидами могут быть «диффузными» и обобщенными, как в идеологическом конфликте, или определенными и ограниченными,

как в конфликтах по поводу обладания чем-либо; причина конфликта может быть важной или второстепенной для конфликтующих сторон; они могут предполагать возможность компромисса или полное подчинение одной стороны другой.

4. *Социальную среду, в которой возник конфликт (различные институты, учреждения и ограничители; уровень поощрения или сдерживания в зависимости от выбранной стратегии и тактики ведения или разрешения конфликта, включая природу социальных норм и институциональных форм для регулирования конфликта) .* Индивиды, так же как и группы или народы, могут оказаться в такой социальной среде, в которой существует незначительный опыт конструктивного разрешения конфликта и отсутствуют институты или нормы, призванные поощрять мирное разрешение возникших споров. Безусловно, среда, в которой действуют народы, более насыщена подобными институтами и нормами, чем та, в которой находятся отдельные индивиды или группы.

5. *Заинтересованные стороны (их отношение к конфликтующим сторонам и друг к другу, их заинтересованность в тех или иных результатах конфликта, их характеристики).* Многие конфликты разгораются на фоне повышенного внимания общественности, и ход конфликта в значительной мере может зависеть от того, как, по мнению участников конфликта, будут реагировать заинтересованные стороны и как они будут реагировать на самом деле. Так, США в свое время провозгласили, что, кроме всего прочего, одной из целей войны во Вьетнаме является оказание моральной поддержки «борцам за свободу» во всем мире. Конфликтна Ближнем Востоке усугубляется гонкой вооружения, которая ведется не без участия третьих сторон. Точно так же конфликт между индивидами или различными группами может обостриться или погаснуть в зависимости от желания конфликтующих «сохранить лицо» или предстать в выгодном свете перед третьей стороной, или от угроз со стороны третьих сторон.

6. *Применяемые конфликтующими сторонами стратегию и тактику (оценивание и/или изменение преимуществ, недостатков и субъективных возможностей и попытки одной из сторон оказать влияние на представление другой стороны о преимуществах или недостатках первой посредством тактики, которая может варьироваться по таким измерениям, как легитимность — нелегитимность, по соотношению использования позитивных и негативных стимулов, таких как обещания и по*

*ощрения или угроза наказания, свобода выбора — принуждения, открытость и надежность связи, обмен информацией, уровень доверия, типы мотивов и т.д.).* На эти темы писали исследователи «феномена» сделок и мирных соглашений. [...] Очевидно, что такие процессы, как достижение сделок, взаимное влияние, связь, возникают как между народами, так и между отдельными индивидами. Значение таких процессов, как принуждение, убеждение, шантаж и давление, доверительность или симпатизирование, одинаково полезно и для тех, кто собирается заниматься консультированием родителей, и для тех, кто занимается консультированием королей.

7. *Результаты конфликта для его участников и заинтересованных сторон (выгоды или потери, связанные с непосредственным предметом конфликта, внутренние изменения у участников конфликта, связанные с их участием в конфликте, долгосрочные перспективы взаимоотношений между участниками конфликта, репутация участников в ходе конфликта у различных заинтересованных сторон).* Действия, предпринимаемые в ходе конфликта, и их результаты обычно оказывают влияние на конфликтующих.

Динамика межличностного, межгруппового или международного конфликта, видимо, имеет схожие характеристики и зависит от таких процессов, как «самосбывающиеся пророчества», предубеждения или невольные обязательства. Например, похоже, что как для групп, так и для отдельных индивидов самосбывающиеся пророчества приводят к враждебности в отношении другой стороны в ответ на проявление враждебности в отношении себя, вызванное ожиданиями враждебности первой стороны. Точно так же группы, как и отдельные индивиды, склонны рассматривать свои действия в отношении противоположной стороны как более оправданные и «добронамеренные», чем действия другой стороны в отношении себя.

Все вышесказанное, касающееся конфликтов различных типов с участием индивидов, групп, организаций или целых народов, не означает, что механизмы или возможности получения информации, принятия решений и действия одинаковы. Индивид не сможет совершить ошибки «группового сознания»; тем не менее нельзя игнорировать тот факт, что как народы, так и отдельные индивиды обладают способностью действовать, хотя и не могут совершать те или иные действия; страна (народ) может объявить войну, человек —нет; человек может влюбиться, а страна (народ)— нет,

В задачу данной работы не входит подробное объяснение концепции, лежащей в основе предположения о целесообразности рассматривать межличностные, межгрупповые и международные конфликты при помощи одинаковых понятий, однако было бы полезно уяснить, что мой подход является *социально-психологическим.* Вот некоторые ключевые моменты социально-психологического подхода.

1. Каждый участник социального взаимодействия реагирует на другого с учетом собственных оценок другого, которые могут не совпадать с реальностью.

2. Каждый участник социального взаимодействия, осознавая степень информированности другой стороны, подвергается влиянию собственных ожиданий действий другой стороны, а также своего восприятия поведения другой стороны. Эти оценки могут быть, а могут и не быть точными; способность стать на место другого и предсказывать его действия не является значительной ни в межличностных, ни в международных кризисах.

3. Социальное взаимодействие не только может быть инициировано различными мотивами — оно может породить новые и погасить старые. Оно не только детермированное, но и детерминирующее. В процессе понимания и объяснения предпринятых действий возникают новые ценности и мотивы. Более того, социальные взаимодействия делают их участников более восприимчивыми к внешним моделям и примерам. Так, например, личность ребенка во многом формируется за счет его взаимодействия с родителями и сверстниками и с людьми, с которыми он себя идентифицирует. Точно так же на государственные институты одной страны могут оказать сильное влияние ее взаимодействия с институтами другой или существующие там модели функционирования.

4. Социальное взаимодействие происходит в социальной среде — в семье, в группе, в общине, в стране, в цивилизации,— которая выработала технику, символы, категории, правила и ценности, подходящие для взаимодействия людей. Таким образом, чтобы понять суть происходящего при социальных взаимодействиях, необходимо рассматривать их в более общем социальном контексте.

5. Хотя каждый участник социального взаимодействия будь то группа или индивид, представляет собой сложную систему взаимодействующих подсистем, он может действовать как целое. Принятие решения индивидом или группой может вызвать внутреннее противоречие между различными интересами и ценностями по поводу контроля над действием. Внутренняя структура и внутренние процессы присущи всем социальным единицам (хотя у индивидов они менее заметны).

**Функции конфликта**

Правомерность употребления одинаковых концепций при обсуждении конфликтов между различными социальными единицами подчеркивается с целью оправдать подход к вопросу в этом томе. Главный вопрос касается тех условий, которые определяют возможность конструктивных или деструктивных последствий конфликта. Подход состоит в исследовании различных уровней конфликта с целью определить какие-либо ключевые параметры, могущие пролить свет на различные ситуации конфликта с тем, чтобы далее изучить их в лабораторных условиях.

Центральная мысль этого исследования состоит в допущении, что конфликт имеет потенциальную персональную и общественную ценность.

Конфликт имеет множество позитивных функций. Он предотвращает стагнацию, стимулирует интерес и любопытство, выступая в роли медиатора, с помощью которого артикулируются проблемы, находятся их решения, служит основой социальных и персональных изменений. Конфликты часто являются частью процесса тестирования и оценки кого-либо, и могут быть весьма полезными для исследователя, если какая-либо сторона конфликта полностью использует свои возможности. Плюс ко всему, конфликт четко разделяет различные группы и этим способствует установлению групповой и персональной идентификации; внешний конфликт часто приводит к внутреннему сплочению. Более того, как полагает Козер, в «нецентрализованных группах и свободных обществах конфликт, направленный на разрешение трений между противниками, часто играет стабилизирующую и интегративную роль. Позволяя четкое и ясное выражение противоречащих требований, эти социальные системы получают возможность усовершенствовать свою структуру путем исключения источников трений. Множественные конфликты, которые они (эти системы) испытывают, помогают им избавиться от источников внутреннего антагонизма и добиться сплоченности. Эти системы снабжают себя, путем институционализации конфликта, важным стабилизирующим механизмом.

Вдобавок к этому внутригрупповой конфликт часто вдыхает новую жизнь в существовавшие нормы или приводит к возникновению новых. В этом смысле социальный конфликт выступает в роли механизма для установки норм, соответствующих новым условиям. Такое поведение выигрышно для гибких обществ, потому что создание или усовершенствование норм придает им жизнеспособность в новых условиях. Такой механизм отсутствует в жестких системах: подавляя конфликт, они подавляют

предупредительный сигнал, что в конце концов приводит к катастрофическим последствиям.

Внутренний конфликт может также служить средством выяснения относительной силы противоположных интересов, позволяя создать механизм для сохранения или изменения внутреннего баланса сил. Поскольку возникновение конфликта символизирует отказ от существовавших взаимоотношений внутри системы, то в результате выяснения соотношения сил в ходе конфликта устанавливается новый баланс, и взаимоотношения продолжаются на новой основе».

Я специально сделал упор на позитивных функциях конфликта и привел их исчерпывающий список, поскольку конфликт часто рассматривается как зло, как будто это обязательно психопатология, социальный беспорядок или война. Поверхностное понимание психоаналитической теории с ее упором на «принцип удовольствия», теории ограничений, упирающей на избегание трений, и диссонансной теории с ее озабоченностью насчет избегания диссонансов может привести к выводу, что психологической утопией может быть бесконфликтное существование. Тем не менее очевидно, что люди стремятся к конфликту, участвуя в спортивных состязаниях, посещая театры, читая романы, вступая в интимные отношения или занимаясь интеллектуальной деятельностью. К счастью, никому не грозит перспектива бесконфликтного существования. Конфликты не могут быть ни полностью исключены, ни даже подавлены надолго.

**Некоторые определения**

Здесь будет полезно дать определения некоторым ключевым терминам, используемым в тексте. *Конфликт* возникает при столкновении несовместимых действий. Несовместимые действия могут возникнуть у индивида, в группе, в нации; такие конфликты называются *внутри*личностными, *внутри* групповыми или внутринациональными. Они могут также возникать между двумя или более персонами, группами или нациями; такие конфликты называются *меж*личностными, *меж*групповыми или международными. Несовместимым называется действие, которое предотвращает, мешает, вмешивается или каким-либо иным образом делает менее вероятным или менее эффективным другое действие.

Термины *соперничество и конфликт* зачастую используются как синонимы, что неверно. Хотя соперничество приводит к конфликту, не все стадии конфликта могут быть названы соперничеством. Соперничество подразумевает противоположность целей участвующих сторон,

причем с увеличением шансов одной из сторон на достижение цели уменьшаются шансы другой. В конфликте, развившемся из соперничества, несовместимые действия проистекают из несовместимости целей. Тем не менее, конфликт может возникнуть и при отсутствии явной противоположности целей. Так, если муж и жена спорят о методах лечения комариных укусов своего ребенка, это не означает противоположности их целей — их цели как раз сходны. Это различение между конфликтом и соперничеством представляет собой не просто теоретические изыскания, оно весьма важно в отношении темы, лежащей в основе данной книги. В частности, конфликт может произойти в кооперативной или сопернической среде, а процесс разрешения конфликта в значительной мере зависит от этой среды.

Данная работа изучает психологические (связанные с восприятием) конфликты, т.е. конфликты, которые существуют психологически для участвующих сторон. Однако это не означает, что восприятие всегда верифицировано, или, наоборот, имеющая место несовместимость — лишь плод восприятия.

Возможность того, что природа конфликта может быть неверно понята, означает, что возможность возникновения конфликта может быть определена по непониманию или нехватке информации. Таким образом, возникновение или невозникновение конфликта никогда не находятся в точной зависимости от реального положения вещей. Кроме того, что существует возможность недопонимания, еще одна причина состоит в воздействии психологических факторов на определение конфликта. Конфликт также определяется теми ценностями, которые исповедуются его участниками. Даже классический пример конфликта — двое голодных мужчин на плоту с ограниченным запасом еды — может потерять свой смысл, если хотя бы один из них исповедует такие социальные или религиозные ценности, которые намного сильнее чувства голода или инстинкта самосохранения.

Вкратце суть вышесказанного состоит в том, что ни возникновение конфликта, ни его результаты не являются в полной мере детерминированными объективными условиями. Это означает, что судьба участников конфликта не всегда определяется внешними условиями. Возможность развития конфликта по конструктивному или деструктивному пути, таким образом, подвержена влиянию даже при наименее благоприятных условиях. Точно так же даже при наиболее благоприятных условиях психологический фактор может повести конфликт по деструктивному пути. Важность «реального» конфликта нельзя отрицать, тем

не менее психологический процесс восприятия и оценивания также «реален», и он приводит к превращению объективных условий в ощущение конфликта.

Печатается по: *Дойч М.* Разрешение конфликта (Конструктивные и деструктивные процессы) // Социально-политический журнал. 1997. №1.С. 202—212.