

**Л. А. Петровская**

## **О ПОНЯТИЙНОЙ СХЕМЕ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО АНАЛИЗА КОНФЛИКТА**

Методологическая статья Л. А. Петровской, написанная ею в 1977 году, посвящена понятийной схеме описания социально-психологических конфликтов. Автором впервые в отечественной конфликтологии рассматривается круг понятий, адекватный изучаемому феномену. Описанная ею структура конфликта, его динамика, функции и типология являются определяющими ориентирами для социального психолога и конфликтолога начиная с 70-х годов XX века по настоящее время.

Печатается по изданию: Теоретические и методологические проблемы социальной психологии. — М.: Изд-во Моск. ун-та, 1977.

Понятие конфликта трактуется в рамках социальной психологии достаточно широко. Важным методологическим ориентиром всякого исследования служит адекватная понятийная схема изучаемого явления. В данной статье предпринимается попытка вычленения круга понятий, важного для социально-психологического исследования конфликта. Упомянутый круг понятий мы рассмотрим в рамках четырех основных категориальных групп: структура конфликта, его динамика, функции и типология.

**Структура конфликта.** Анализируя структуру конфликта, можно выделить следующие основные понятия: стороны (участники) конфликта, условия протекания конфликта, образы конфликтной ситуации, возможные действия участников конфликта, исходы конфликтных действий. Рассмотрим перечисленные понятия по порядку.

**Стороны конфликта.** Участниками, или сторонами, конфликта могут быть отдельные индивиды, социальные группы и организации, государства, коалиции государств и так далее. С точки зрения специальных интересов социальной психологии, исследующей внутриличностные (интраперсональные), межличностные (интерперсональные) и межгрупповые (интергрупповые) конфликты, наиболее типичными сторонами конфликта являются, по-видимому, отдельные аспекты личности, сами личности и социальные группы. В плане такой классификации сторон возможны конфликты типа: аспект личности — аспект личности, личность — личность, личность — группа, группа — группа. Участники конфликта характеризуются, вообще говоря, широким набором существенных в том или ином отношении признаков. В социально-психологическом отношении участники конфликта характеризуются в первую очередь мотивами, целями, ценностями, установками и пр.

**Условия протекания конфликта.** Помимо характеристик участников, конфликт существенно зависит от внешнего контекста, в котором он возникает и развивается. Важной составной частью этого контекста выступает социально-психологическая среда, представленная обычно различными социальными группами с их специфической структурой, динамикой, нормами, ценностями и т. д. При этом важно подчеркнуть, что социально-групповую среду необходимо понимать достаточно широко, не ограничиваясь

лишь ближайшим окружением личности. Тенденция к такому сужению понятия среды характерна для большинства буржуазных авторов. Типичным примером в этом отношении может служить позиция сторонников интеракционизма в социальной психологии. Последние, по существу, ограничивают понятие среды контекстом малой группы. Для марксистских исследований характерно значительно более широкое понимание социальной среды личности, существенно включающее в себя помимо малых групп бо́льшие социальные группы, такие, как классы, нации, профессиональные группы и т. д. Без учета влияния этого более широкого контекста невозможно понять содержательную сторону мотивов, ценностей, норм и других социально-психологических аспектов социальных процессов вообще и конфликта в частности.

**Образы конфликтной ситуации.** Характеристики участников конфликта и особенности условий его протекания определяют конфликтное поведение сторон. Однако указанное определяющее влияние никогда не осуществляется непосредственно. Опосредствующим звеном выступают идеальные картины, образы конфликтной ситуации, имеющиеся у каждого из участников конфликта. Эти внутренние картины ситуации включают представления участников о самих себе (своих мотивах, целях, ценностях, возможностях и т. п.), представления о противостоящих сторонах (их мотивах, целях, ценностях, возможностях и т. п.) и представления о среде, в которой складываются конфликтные отношения. Именно эти образы, идеальные картины конфликтной ситуации, а не сама реальность являются непосредственной детерминантой конфликтного поведения участников. Последнее обстоятельство представляется принципиально важным с точки зрения социально-психологических исследований конфликта. Оно обнаруживает, возможно, наиболее существенный срез социального конфликта как объекта социально-психологического анализа.

В целом образы, внутренние картины конфликтной ситуации порождаются и обуславливаются объективной реальностью. Однако отношения образов и реальности весьма сложны, и они допускают, в частности, случаи серьезного расхождения. Ниже мы еще остановимся на этом вопросе.

**Возможные действия участников конфликта.** Образы конфликтной ситуации, имеющиеся у ее участников, определяют набор возможных действий, предпринимаемых сторонами. Поскольку действия противостоящих сторон в большой степени влияют друг на друга, взаимобуславливаются, в любом конфликте они приобретают характер взаимодействия. Заметим, кстати, что в теории игр, исследующей формальные модели конфликта, существует специальный термин для описания действия, учитывающего все возможные ответные реакции противостоящей стороны. Мы имеем в виду термин «стратегия», играющий ключевую роль в случае матричного представления конфликта. Существенно отметить, что помимо своей непосредственной функции, например способствовать достижению своих целей, препятствовать достижению целей противостоящей стороны и т. п., действия включают также моменты общения сторон и играют в этой связи важную информационную функцию.

Как отмечает Т. Шеллинг, имея в виду конфликтную ситуацию, слова часто дешевы, участники предпочитают судить о намерениях, ценностях, возможностях противостоящих сторон в первую очередь не по их словам, а по их действиям. Аналогичным образом они часто обращаются к действиям для того, чтобы передать противостоящей стороне свои намерения, оценки и демонстрировать свои возможности. **Исходы конфликтных действий.** Исходы (или, иными словами, последствия, результаты

конфликтных действий) не представляют собой нечто, лежащее за пределами самого конфликта. Напротив, они органично вплетены в самый конфликт. Во-первых, они включаются в конфликт на идеальном уровне: участники конфликта с самого начала имеют некоторый образ возможных исходов и в соответствии с этим образом выбирают свое поведение. Не менее существенно, однако, что и сами реальные последствия конфликтных действий оказываются составным элементом процесса конфликтного взаимодействия. Как правило, в конфликте действия предпринимаются по частям и поэтому перемежаются с их результатами. Осознание этих результатов, коррекция участниками своих представлений о конфликтной ситуации на основе такого осознания — важный момент конфликтного взаимодействия.

**Динамика конфликта.** Всякий реальный конфликт представляет собой процесс. Рассмотрение конфликта в динамике предполагает вычленение стадий конфликта. К их числу можно отнести следующие: а) возникновение объективной конфликтной ситуации; б) осознание объективной конфликтной ситуации; в) переход к конфликтному поведению; г) разрешение конфликта.

**Возникновение объективной конфликтной ситуации.** В большинстве случаев конфликт порождается определенной объективной конфликтной ситуацией. Существо последней в общем и схематичном виде можно представить следующим образом. Стороны А и Б оказываются участниками объективной конфликтной ситуации, если стремление стороны А к достижению некоторого желаемого для нее состояния С объективно препятствует достижению стороной Б некоторого желаемого для нее состояния Д. И наоборот. В частных случаях С и Д могут совпадать. Это, например, имеет место, когда оба участника, А и Б, стремятся к одной и той же цели, но при этом достижение этой цели одним из них исключает достижение ее другим. Кроме того, А и В могут оказаться сторонами одной и той же личности, в этом случае мы имеем дело с внутри-личностным конфликтом.

Какое-то время объективная конфликтность ситуации не осознается сторонами. Эту стадию поэтому можно назвать стадией потенциального конфликта, ибо подлинным конфликтом он становится лишь после восприятия, осознания объективной ситуации ее участниками.

**Осознание объективной конфликтной ситуации.** Чтобы конфликт стал реальным, участники его должны осознать сложившуюся ситуацию как конфликтную. Именно восприятие, понимание реальности как конфликтной порождает конфликтное поведение. Обычно понимание ситуации в качестве конфликтной является результатом осмысления реально сложившегося объективного противоречия интересов, стремлений. Однако нередко конфликтность образов возникает в случае, когда объективная основа конфликта отсутствует. Более детально возможны следующие варианты отношений между идеальными картинками и реальностью:

1. Объективная конфликтная ситуация существует, и стороны считают, что структура их целей, интересов конфликтна, и правильно понимают существо реального конфликта, т. е. правильно оценивают себя, друг друга и ситуацию в целом. В этом случае перед нами адекватно понятый конфликт.
2. Объективная конфликтная ситуация существует, и стороны воспринимают ситуацию как конфликтную, однако с теми или иными существенными отклонениями от действительности. Это случай неадекватно понятого конфликта.
3. Объективная конфликтная ситуация существует, но она не осознается сторонами. В

этом случае мы, по сути, не имеем дело с конфликтом как социально-психологическим явлением, поскольку психологически он не существует для сторон и они конфликтным образом не взаимодействуют.

4. Объективная конфликтная ситуация отсутствует, но тем не менее отношения сторон ошибочно воспринимаются ими как конфликтные. В этом случае мы имеем дело с так называемым ложным конфликтом.

5. Конфликтность отсутствует и объективно, и на уровне осознания.

Для социально-психологического анализа, по-видимому, особенно интересны случаи неадекватно понятого и ложного конфликта. Поскольку именно внутренняя картина ситуации, имеющаяся у участников, определяет их непосредственное поведение в конфликте, важно тщательно исследовать, с одной стороны, факторы, определяющие ее отклонение от реальности (например уровень информированности участников, структура их коммуникаций и т. д.), и, с другой — механизм влияния самих этих отклонений на течение конфликта (его продолжительность, интенсивность, характер разрешения и т. п.).

Кроме того, осознание ситуации как конфликтной всегда сопровождается эмоциональным окрашиванием. Возникающие эмоциональные состояния оказываются включенными в динамику любого конфликта, активно влияя на его течение и исход.

Механизм возникновения и влияния эмоциональных состояний участников конфликта на его развитие также является специфической проблемой социально-психологического анализа.

Переход к конфликтному поведению. Помимо эмоционального окрашивания, осознание конфликтной ситуации может сопровождаться переходом к конфликтному поведению сторон. Конфликтное поведение можно определить как действия, направленные на то, чтобы прямо или косвенно блокировать достижение противостоящей стороной ее целей, намерений и так далее. Заметим, что необходимым условием, необходимым признаком конфликтного поведения является его осознание сторонами в качестве именно конфликтного. Если, например, сторона А предпринимает действия, блокирующие достижение стороной Б её целей, но при этом ни А, ни Б не сознают, что эти действия препятствуют Б, то поведение А нельзя назвать конфликтным.

Конфликтное поведение одной стороны по отношению к другой не обязательно является результатом осознания конфликтной ситуации между этими сторонами.

Конфликтное поведение А по отношению к Б может быть, например, формой снятия внутренних напряжений А. В этом случае мы обычно имеем дело с переходом внутреннего конфликта во внешний.

Конфликтные действия резко обостряют эмоциональный фон протекания конфликта, эмоции же, в свою очередь, стимулируют конфликтное поведение. Вообще существенно, что взаимные конфликтные действия способны видоизменять, усложнять первоначальную конфликтную структуру, привнося новые стимулы для дальнейших действий. Таким образом, стадия конфликтного поведения порождает тенденции к эскалированию, дестабилизации конфликта.

Вместе с тем этой же стадии свойственны и тенденции противоположного характера.

Дело в том, что конфликтные действия выполняют в известном смысле познавательную функцию. Стороны вступают в конфликт с некоторыми гипотетическими, априорными картинами своих интересов, возможностей и т. п., намерений, ценностей другой стороны и определенными предположительными оценками среды. В ходе конфликтных действий

стороны сталкиваются с самой действительностью, которая корректирует их первоначальные априорные картины. Эта коррекция приводит к более адекватному пониманию сторонами имеющейся ситуации, что, в свою очередь, обычно способствует разрешению конфликта, по крайней мере, в форме прекращения конфликтных действий.

Нередко конфликт отождествляют со стадией конф–ликтного поведения. Такое отождествление представляется ошибочным: конфликт — значительно более сложное, многогранное явление. Однако справедливо, что переход к конфликтному поведению означает вступление конфликта в свою открытую, явную и обычно наиболее острую стадию. И поэтому естественно, что в первую очередь на устранение конфликтного поведения бывают направлены различные способы разрешения конфликта.

Разрешение конфликта. Разрешение — заключительная стадия эволюции конфликта. Разрешение конфликта возможно, во-первых, за счет преобразования самой объективной конфликтной ситуации и, во-вторых, за счет преобразования образов ситуации, имеющих у сторон. Вместе с тем и в том, и в другом случае возможно двоякое разрешение конфликта: частичное, когда исключается только конфликтное поведение, но не исключается внутреннее сдерживаемое побуждение к конфликту у сторон, и полное, когда конфликт устраняется и на уровне фактического поведения, и на внутреннем уровне. Полное устранение конфликта за счет преобразования объективной конфликтной ситуации мы имеем, например, когда посредством разведения сторон они лишаются возможности и необходимости контакта и, следовательно, конфликтного взаимодействия (перевод одного из конфликтующих сотрудников в другое подразделение). К тому же типу относится разрешение конфликта, состоящего в борьбе сторон за некоторые ограниченные ресурсы, посредством изыскания дополнительных ресурсов и полного удовлетворения ими обеих сторон. (Покупка второго телевизора в семье, если два ее члена желают одновременно смотреть разные программы.)

Частичное разрешение конфликта на объективном уровне имеет место, когда посредством соответствующей модификации реальных условий среды конфликтная ситуация преобразуется таким образом, что стороны оказываются незаинтересованными в продолжении конфликтных действий, хотя стремление достичь первоначальной цели у сторон остается. К этому типу относятся, например, многие чисто административные решения конфликта, вводящие определенные запреты и санкции на случай их нарушения.

Разрешение конфликта посредством изменения образов, имеющих у сторон, — особенно интересный для социального психолога случай. Подобное разрешение конфликта (полное или частичное) предполагает, прежде всего, реструктурирование имеющихся ценностей, мотивов, установок, а также принятие новых, и поэтому здесь уместен весь арсенал средств, разрабатываемых социальной психологией для этих целей.

Заклячая рассмотрение динамики конфликта, уместно отметить также следующее. Во-первых, все сказанное выше относительно динамики конфликта не следует понимать в том смысле, что всякий конфликт непременно проходит каждую из перечисленных стадий. Например, сложившаяся объективная конфликтная ситуация может остаться незамеченной, не воспринятой сторонами. В этом случае конфликт ограничится своей первой стадией и останется на уровне потенциального. С другой стороны, стадия

восприятия ситуации как конфликтной может наступить в условиях, когда объективная конфликтная ситуация отсутствует. Далее разрешение конфликта может последовать непосредственно за его восприятием, прежде чем стороны предпримут какие-то конфликтные действия в отношении друг друга. Исследования социально-психологических факторов, влияющих на тот или иной вариант течения конфликта, — одна из задач социального психо-лога.

Во-вторых, важным моментом динамики конфликта являются его возможные переходы из одних форм в другие. Диапазон таких переходов весьма широк. Например, внутренний конфликт (внутриличностный, внутригрупповой) может переходить во внешний (межличностный, межгрупповой) и внешний — во внутренний. Последнее, в частности, имеет место в случае частичного разрешения конфликтов, когда тем или иным образом пресекается конфликтное поведение, направленное вовне (на противостоящую сторону), но внутреннее стремление к этому конфликтному поведению не исчезает, а лишь сдерживается, порождая тем самым внутреннее напряжение, внутренний конфликт. Далее упоминавшийся нами ложный конфликт, т. е. конфликт, возникающий при отсутствии объективной конфликтной ситуации в силу ошибочного взаимного восприятия сторон, может трансформироваться в истинный, подлинный. Аналогичным образом истинный (ложный) конфликт по одному поводу может перейти в истинный (ложный) конфликт по другому поводу и т.д. Последнее, например, происходит, когда конфликт, возникший на личной почве, перерастает в деловой и обратно.

При исследовании взаимоотношений в различных группах социальному психологу довольно часто также приходится сталкиваться с серией частных, на первый взгляд неоправданных конфликтов, которые на самом деле репрезентируют какой-то глубокий, серьезный конфликт. Последний, являясь базовым, иррадирует, обрастая совокупностью внешних, более мелких конфликтов.

**Функции конфликта.** Если исходить из большого числа социально-психологических исследований, направленных на поиски путей устранения конфликта из внутриличностной сферы, сферы межличностных, внутригрупповых и межгрупповых отношений, то легко прийти к ошибочному выводу, что конфликт играет лишь негативную роль, выполняет лишь деструктивную функцию. В действительности, однако, социальный конфликт, будучи одним из наиболее ярких проявлений противоречия, сам внутренне противоречив, выполняя не только деструктивную, но и конструктивную функцию. При выяснении роли конфликта принципиально важен конкретный подход. Один и тот же конфликт может быть деструктивным в одном отношении и конструктивным в другом, играть негативную роль на одном этапе развития, в одних конкретных обстоятельствах и позитивную — на другом этапе, в другой конкретной ситуации.

**Деструктивная функция конфликта.** Проявления деструктивных функций конфликта крайне разнообразны. Внутриличностный конфликт, например, порождает состояние психологического дискомфорта, который влечет, в свою очередь, серию различных негативных последствий и в крайних случаях может привести к разрушению личности. На уровне группы конфликт может нарушать систему коммуникаций, взаимосвязей, ослаблять ценностно-ориентационное единство, снижать групповую сплоченность и в итоге понижать эффективность функционирования группы в целом. Аналогичным образом деструктивные функции конфликта проявляются и в межгрупповых

взаимоотношениях. Заметим, что деструктивное влияние конфликта может иметь место на каждом из этапов его эволюции: этапе объективной конфликтной ситуации, этапе ее осознания сторонами, этапе конфликтного поведения, а также на стадии разрешения конфликта. Особенно остро деструктивные воздействия конфликта обнаруживаются обычно на стадии конфликтного поведения, конфликтных действий.

Конструктивная функция конфликта. Конструктивные воздействия конфликта также весьма многообразны. Так, общеизвестно, что внутриличностный конфликт не только способен оказывать негативное влияние на личность, но и часто служит мощным, источником развития личности, ее совершенствования (например в виде чувства неудовлетворенности собой). В групповых и межгрупповых отношениях конфликт может способствовать предотвращению застоя (стагнации), служит источником нововведений, развития (появление новых целей, норм, ценностей и т. п.). Конфликт, особенно на стадии конфликтного поведения, играет познавательную роль, роль практической проверки и коррекции имеющихся у сторон образов ситуации. Кроме того, обнаруживая, обнажая объективные противоречия, существующие между членами группы (группами), и устраняя их на стадии разрешения, конфликт освобождает группу от подтачивающих ее факторов и тем самым способствует ее стабилизации.

Общеизвестно также, что внешний конфликт может выполнять интегративную функцию, сплачивая группу перед лицом внешней опасности, внешних проблем. Как это видно отчасти из вышесказанного, конструктивные функции конфликта, подобно его деструктивным функциям, могут проявлять себя на всех этапах эволюции конфликта.

Для марксизма в целом характерно подчеркивание именно двойственной роли социального конфликта, выполнение им не только деструктивной, но и конструктивной функции. Как известно, центральной идеей всей марксистской диалектики является трактовка противоречия как источника всякого развития вообще и социального прогресса в частности. Концепции классовой борьбы и социальной революции, служащие краеугольными камнями марксистской социальной теории, являются конкретной реализацией указанного диалектического принципа.

В отличие от марксизма буржуазному обществоведению свойственна тенденция к одностороннему рассмотрению конфликта, акцентирующему внимание на его деструктивных функциях. В области социологии типичным примером может служить позиция школы структурно-функционального анализа. Преследуя явно апологетические цели и ограничивая область исследования социальными механизмами, способствующими «интеграции», «адаптации», «сохранению равновесия» общества, Т. Парсонс, Р. Мертон и другие буржуазные социологи-функционалисты рассматривают противоречия и конфликты как аномалию, своего рода социальную болезнь.

Совершенно отчетливый акцент на деструктивной функции конфликта свойствен также основным направлениям зарубежной психологии и социальной психологии.

Психоаналитическая теория с ее принципом удовольствия и трактовкой внутриличностного конфликта в качестве источника психических заболеваний, теория поля К. Левина с ее акцентом на сокращении напряжения, теория-когнитивного диссонанса с ее сосредоточенностью на уменьшении, снятии диссонанса могут служить достаточно характерными примерами.

В современном буржуазном обществоведении наметилась, правда, тенденция рассматривать конфликт не только как явление деструктивное. Этот подход, идущий от Г. Зиммеля и связанный в первую очередь с именами Л. Козера, Р. Дарендорфа, М.

Дойча, пытается вычленить позитивные функции конфликта. Однако, будучи ограничены социальными классовыми рамками, буржуазные исследователи трактуют эти позитивные функции весьма односторонне, с позиций социального консерватизма и социальной апологетики, отождествляя их, по существу, со способностью конфликта служить целям стабилизации и адаптации сложившейся социальной системы.

Типология конфликта. Как уже отмечалось, социальные конфликты исследуются целым рядом дисциплин, и в каждой из них существует множество различных типологий конфликта. Последнее справедливо и в отношении социальной психологии. В зарубежной литературе, например, различные классификации конфликта представлены в работах М. Дойча, А. Рапопорта, Д. Вернард, Л. Козера, Л. Понди, Р. Мака и Р. Снайдера и т. д.

Подобное разнообразие типологий конфликта неизбежно и оправданно. Изучая конфликт с самых различных точек зрения, исследователи могут выделять самые разные, существенные для их частных целей основания классификации и соответственно получать различные виды типологии. Ввиду этого любые попытки предлагать какую-либо единственную, так сказать, истинную классификацию конфликта представляются заведомо неоправданными. Поскольку настоящая статья преследует методологические цели, мы ограничимся в рассмотрении проблемы типологии некоторыми методологическими замечаниями.

Типологизация конфликта играет важную методологическую роль. Она служит не только средством охвата и упорядочения накопленных знаний, что уже само по себе весьма существенно, но и часто играет заметную эвристическую роль в процессе получения новых знаний. Попытки проанализировать имеющиеся конкретные примеры конфликтных ситуаций с точки зрения выбранного основания классификации нередко обнаруживают совершенно новые аспекты конфликтов, ускользавшие ранее от внимания исследователя.

В полной мере, однако, методологическая роль типологизации конфликта может сказаться лишь при выполнении основных логических требований, предъявляемых к научной классификации. В частности, основание классификации должно быть четко выделено и последовательно проведено, в результате чего классификация должна оказаться полной (по выделенному основанию) и непересекающейся.

Помимо затронутых выше аспектов: структуры, динамики, функций и типологии конфликта — имеется еще одна весьма существенная сторона рассматриваемой проблемы, заключающаяся в практическом отношении к конфликту. В рамках этого аспекта можно выделить целый ряд важных понятий: помимо упоминавшегося ранее разрешения конфликта, можно, например, назвать предотвращение конфликта, его профилактику, ослабление и т. п. Однако, как уже отмечалось, конфликт не является безусловно негативным и нежелательным, названные понятия являются частным случаем более общей позиции по отношению к конфликту, а именно позиции управления им. В плане управления конфликтом наряду с его разрешением, предотвращением, ослаблением и т. д. следует также назвать симптоматику, диагностику, прогнозирование и контролирование конфликта. Рассмотрение этого круга категорий, относящихся уже не к самому исследованию конфликта, а к практическому использованию результатов такого исследования, является большой самостоятельной проблемой и выходит за рамки настоящей статьи. Тем не менее хотелось бы подчеркнуть в заключение огромную значимость только что затронутого круга вопросов, поскольку именно практическим

Добавил(а) Социология  
03.01.11 01:51 -

---

целям управления конфликтом во всех его аспектах служит собственно исследование конфликта, выявление его социально-психологических механизмов и закономерностей.