

От подавления к признанию или золотой век конфликтологии

Едва ли есть еще какое-либо явление общественной жизни и понятие теоретической науки, изменения отношения к которому столь явственно отражало бы изменение в жизни общества.

«Школа конфликта» в западной социологии появляется на рубеже веков как своеобразная реакция на неудачи «органической» социологии. Первоначальные попытки социологов построить общую социологическую теорию исходили из равновесных моделей общества, и они, естественно, не могли рассматривать такие явления как конфликты, напряженности, другие социальные коллизии иначе, чем некие «неправильности», «аномалии», которые должны быть устранены из жизни общества. Реалии социальной жизни, впрочем, доказывали, что эти отклонения, к сожалению, встречаются довольно часто. Именно конфликтные явления в конце концов и нанесли решающий удар по функционализму, который в 60-х годах был назван утопией. Понятие конфликта становится одним из основных концептов в социологических построениях многих ученых, что даже дало некоторые основания говорить о возникновении «новой социологии», центральным понятием которой является конфликт.

Таким образом, точка зрения на конфликт эволюционировала от негативного отношения, предполагающего элиминацию конфликтных явлений, их устранение, подавление и т.д., до характерного для современной социологии «принятия» конфликта в качестве неотъемлемого элемента социальной жизни, имеющего, в том числе, и позитивные функции. Акцент переносится с устранения конфликтных явлений на их регулирование, позволяющее минимизировать негативные последствия и извлечь максимальный позитивный эффект из конфликтного процесса. Именно в рамках социологии зародился термин «конфликтология», которым стали обозначать особую область исследований конфликтов, включающую в себя разнообразные методологические, теоретические, а в более позднее время и практические подходы к изучению и работе с конфликтами.

Изучение конфликта в психологии шло своими путями, довольно жестко определяясь рамками соответствующих направлений – школой психоанализа или идеями групповой динамики Курта Левина, концепцией агрессии или интеракционистскими подходами и т.д.; психология, однако, особенно в зоне изучения бихевиоральных проблем, не могла не испытать на себе влияние социологической парадигмы.

Судьба конфликта в нашей стране тесно связана с развитием идей в области обществоведения. Бурлацкий замечает по этому поводу, что закон единства и борьбы противоположностей мы поделили на две части, причем «единство стало ключевой, едва ли не исключительной характеристикой для определения социализма, источников его развития и движущих сил. А противоречия стали, в сущности, монопольным принципом для анализа процессов, происходящих в современном капитализме, во всем не социалистическом мире...» [1]. Итак, нам – единство, а им – противоречия и, уж конечно, конфликт. Журнал «Социологические исследования» в 1982 году поместил своеобразный реестр самых «важных и актуальных тем исследований в области социологии труда и социологии планирования». Проблема конфликтов заняла в этом перечне 18 место. Предполагалось, что в условиях социалистического общества противоречия имеют неантагонистический характер, они стираются по мере развития общества, а для возникновения социальных конфликтов у нас нет просто социальных условий. Первое «официальное» упоминание о возможности антагонистических противоречий «после построения основ социализма» содержится в «Философском энциклопедическом словаре» 1983 г., что является, по-видимому, реакцией «официального» обществоведения на начале событий в Польше.

Понятна, отсюда, вся степень нашей теоретической и практической неподготовленности при столкновении с теми проблемами, перед которыми нас поставили реалии сегодняшней жизни. Происходит резкое возрастание конфликтности: на социальном уровне это, прежде всего, межнациональная и межрегиональная конфликтность; на межгрупповом и межличностном уровне взаимодействия возникает целый ряд проблем, чреватых столкновением интересов,

конфронтацией и межличностными осложнениями; наконец, на внутриличностном уровне растет психологическая напряженность и конфликтность на основе экзистенциальной фрустрированности, утраты чувства безопасности, уверенности и т.д. таким образом, сама реальность актуализировала конфликтную проблематику.

Чем могут ответить на этот вызов общества профессиональные психологи?

Первая в истории отечественной науки конференция, тематически посвященная проблеме конфликтов, благодаря усилиям психологов Красноярского университета, состоялась в 1990 году. Знакомство с материалами этой конференции [2] показывает, что в категорию конфликтов включается весьма широкий круг явлений: конфликтом называют межличностные трудности и внутриличностные переживания и кризисные явления, столкновение алгоритмов решения учебных задач и предмет психотерапевтической работы и др. Не рискует ли понятие конфликта, при всей его кажущейся очевидности, повторить судьбу других научных понятий, расширительной толкование которых постепенно приводило к утрате их содержания? Анализ характера работ показывает, что при всем разнообразии интересов исследователей явным приоритет отдается вопросам, связанным с коррекционной работой, разрешением конфликтов и различными аспектами их регулирования.

При всей готовности психологов к практической работе с конфликтами не отпадает необходимость теоретической и исследовательской работы в области концепции конфликтов, более того, именно нарастающее движение в области практической психологии конфликтов требует более строго осмысления ряда теоретических и методических проблем. В частности, особое значение, на наш взгляд, имеет уточнение вопроса об уровнях возникновения и уровнях протекания конфликтных явлений, о содержании понятия конфликта и его отдельных видах, о механизмах принятия решений, выбора и реализации различных стратегий поведения и разрешения конфликтов.

Однако теоретические исследования, практическая работа в области конфликтов продолжают сталкиваться с необходимостью преодоления «психологического барьера» перед соответствующей проблематикой.

Существовавшая в обществоведении парадигма и соответствующие идеологические установки не могли не оказать влияния на социологические и социально-психологические исследования в области конфликтной проблематики. Одно из главных его следствий – интерпретация конфликтных явлений в качестве негативного элемента социального взаимодействия, в качестве помехи нормальному функционированию групп и коллективов, которая должна быть устранена. Эта позиция становится особенно понятной, если мы вспомним, что решающее место в изучении группового взаимодействия занимали сплоченность, формирование внутригруппового единства и другие характеристики, отражающие факторы, повышающие «управляемость» коллектива. С точки зрения «управляемости» не только конфликтные явления, но даже и простые разногласия являются помехой «делу».

Идеалы бесконфликтности, возникающие в условиях игнорирования существующих проблем и противоречий, естественно переносятся с макросоциального, общественного уровня на область внутриорганизационного и внутригруппового взаимодействия, а так же в сферу межличностных отношений. Конфликтов не может быть в нашем обществе, и их не может быть в хорошем, «здоровом» коллективе, так же как их не должно быть в «хорошей» здоровой семье. Так обществоведческие и идеологические идеи и установки проникают в сферу общественной психологии и межличностных взаимоотношений.

Результатом этого явилось то, что одной из самых распространенных индивидуальных установок относительно конфликтов является осознанное или неосознанное восприятие конфликтов и межличностных осложнений в качестве угрозы (собственной безопасности, своему благополучию, авторитету, власти), свидетельства собственной несостоятельности, что заставляет человека при столкновении с конфликтными ситуациями выбирать стратегии подавления конфликта, агрессии или из бегания осложнений, уступчивости, «снятия» проблем; в любом случае это стратегии не разрешения, а «ликвидации» конфликта.

Каковы истоки этой в целом малопродуктивной позиции часть из них имеет, так сказать, «естественное» происхождение, глубокие личностные основания. Они

могут быть связаны со стремлением человека к сохранению своей внутренней целостности, со страхом перед утратой межличностной близости и чувством одиночества, расщепляющим личность [3; 4]; при всех различиях в интерпретации многие специалисты склонны приписывать стремление человека избежать внутренних и внешних конфликтов его природе.

Тем важнее было бы отделить то, что можно было бы считать свойством человеческой природы от того, что привносится социокультурной ситуацией или, более того, сознательно используется для «управления» человеком.

Социокультурные традиции и нормы оказывают значительное влияние на поведение человека в конфликтных ситуациях и его отношение к ним. Так, межличностные неудачи могут интерпретироваться как косвенный показатель социальной несостоятельности человека [3], в этом случае к «естественной» боязни конфликтов добавляется страх осуждения. Он усиливается давлением господствующих в обществе идей всеобщей социальной солидаризации и идеалами бесконфликтных отношений, идет ли речь о межличностных конфликтах в семье или служебных коллизиях.

В качестве иллюстрации к сказанному мне хотелось бы привести приемы, используемые организацией для воздействия на человека в целях ослабления или изменения его позиции, которые были выделены нами в результате анализа конкретных конфликтных ситуаций. К наиболее типичным приемам воздействия на нежелательное для организации поведение относятся следующие: «психологическая редукция», сведение объективно возникшей конфликтной ситуации к «плохому характеру», в результате чего занятая человеком позиция интерпретируется как следствие тех или иных его личностных особенностей; «привязывание» отклоняющегося поведения работника к интересам группы, противопоставление интересов человека и группы; обвинение человека в преследовании «личных» интересов, за чем угадывается упрек в пренебрежении общественным и т.д.

В сущности, все эти приемы воздействия на человека основаны на использовании его боязни межличностных осложнений. Так присущее человеку стремление к межличностной близости и нежелание межличностных осложнений

часто поддерживаются социокультурными стандартами и, более того, могут использоваться для воздействия на него.

Как результат в ситуациях межличностных осложнений конфликтов для человека часто характерно состояние тревожности, неуверенности, стремление любым способом защитить свою позицию, доказать свою правоту, объяснить свое поведение окружающим и т.д. на проводимых нами практических занятиях, высказывая свое отношение к конфликтам, слушатели описывают их, как правило, в черных или красных тонах; когда участникам группы предлагается «взять свой конфликт в руки», их типичная реакция – «оттолкнуть», «выкинуть», «разорвать», «как-нибудь избавиться» и т.д. За этим стоит, так же позиция «у нас конфликтов нет», нежелание (неготовность) к их признанию и принятию.

Сказанное позволяет рассматривать в качестве важнейшей задачи при практической работе с конфликтами изменение сложившихся установок и формирование конструктивной позиции в отношении конфликтных явлений.

Наша психологическая неготовность к конструктивному подходу к конфликтным ситуациям находит свое продолжение и дополнение в выборе неконструктивных стратегий их разрешения. По результатам наших исследований попытки разрешения конфликтов (по крайней мере на их начальном этапе), как правило, носят индивидуальный характер («надавить», «настоять на своем», «убедить» - как более предпочтительный вариант, в худшем случае – «уступить», «сдаться» и т.д.). Потенциально они несут в себе потери: при «силовом» воздействии на партнера возникает угроза отношения с ним, при «уступчивости» - урон своим интересам. Другие возможности разрешения проблем требуют диалога, совместной работы с партнером, для чего необходима готовность к сотрудничеству с ним, к поиску компромисса.

Какого рода стратегии потенциально более эффективны?

С точки зрения разрешения проблемы – диалогические. К сожалению, этот ответ не бесспорен с психологической точки зрения. Если стратегия, направленная на собственную «победу», независимо от того, какими средствами она достигается и достигается ли вообще, оценивается выше, чем «компромиссные» стратегии [5];

индивид начинает стремиться к «победе» любой ценой, выбирать путь бескомпромиссности, непримиримости и т.д., то есть использовать конфронтационные стратегии. При проведении практических занятий с руководителями по проблемам конфликтов мы часто сталкиваемся с тем, что если кто-либо из участников ролевой игры по разрешению конфликта слишком быстро, по мнению остальных, идет на компромисс, проявляет уступчивость, то его действия оцениваются остальными как малоэффективные. Даже при сохранении того результата более «напористые» стратегии воспринимаются как более адекватные.

Таким образом, возможно опасное противоречие между стратегиями, психологически удовлетворяющими участника конфликта. Если действительно стратегия «победы любой ценой», «идти до конца» и т.д. оценивается выше, чем поиск компромисса, то участники конфликта будут идти этим путем «до последней капли крови». Не эта ли модель делает нерегулируемыми межнациональные конфликты, где чувство собственного достоинства связывается с готовностью стоять на своем и не идти на компромисс?

Отсюда еще одна не менее важная задача практической психологии (которая не может быть решена только ею, так как указанные проблемы «завязаны» на социокультурные стандарты) в области работы с конфликтами – это изменение шкалы ценностей различных стратегий поведения людей в конфликтных ситуациях, обесценивание «победных» стратегий и повышение ценности компромисса, уход от непримиримости к сотрудничеству. В данном случае перед психологами, особенно работающими в области социальной и социально-психологической проблематики, стоят задачи влияния на социокультурную ситуацию, изменения сложившихся стереотипов и формирование новых конструктивных установок.

Создалась ситуация, когда конфликтные проблемы актуализированы в реалиях общественной жизни, и в сознании общества. Признается необходимость институализации конфликтов, осуществление контроля над конфликтным процессом. Как никогда велика потребность людей в помощи психологов в самых разнообразных сферах общественной и личной жизни. Это создает новые, не существовавшие ранее, возможности для исследовательской и практической работы в области конфликтной

проблематики. В этом смысле, можно сказать, настает золотое время для работы конфликтологов. Сможем ли мы создать отечественную конфликтологию? Настанет ли золотой век конфликтологии в нашей стране?

Литература

1. «Вопросы философии», 1988. №2
2. «Конфликт в конструктивной психологии». Тезисы докладов и сообщений на 2 научно-практической конференции по конструктивной психологии. Красноярск. 1990.
3. «Лабиринт одиночества», М., Прогресс, 1990.
4. Хасан Б. И. Природа и механизм конфликтофобии. – «Конфликт в конструктивной психологии», Красноярск, 1990.
5. Интервью с В. А. Лефером: «Непостижимая» эффективность математики в исследованиях человеческой рефлексии.- «Вопросы философии», 1990, №7.