

М.Дойч РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТА (КОНСТРУКТИВНЫЕ И ДЕСТРУКТИВНЫЕ ПРОЦЕССЫ)

Фрагмент приводится из: М. Deutsch "The constructive and destructive processes", New Haven and London, 1973, p.13 - 17

< Как-то раз в саду своих друзей мой пятилетний сын и его приятель боролись за обладание шлангом для поливки цветов. Каждый хотел использовать его первым. Каждый тянул его на себя, и оба кричали. Каждый был не удовлетворен, и никто из них не мог поливать цветы по собственному желанию. Через некоторое время они стали толкаться и обзывать. Эскалация конфликта до уровня физического насилия привела к вмешательству влиятельной третьей силы (взрослого), который предложил игру для определения того, кто будет поливать цветы первым. Мальчики, слегка напуганные физической борьбой, с радостью приняли предложение. Они быстро включились в поиски маленького предмета, который я спрятал, и покорно согласились с тем, что нашедший получит право первым поливать цветы. Скоро им наскучил шланг, и они стали собирать ежевику и с вызовом бросать ее в десятилетнего мальчика, который отнесся к их глупой затее с удивительным спокойствием,

Даже этот простой пример порождает множество вопросов, относящихся к конфликтам разных видов: внутриличностным, межличностным, внутригрупповым, межгрупповым и международным. Это дает возможность понять, как индивидуальные характеристики участников конфликтов (сила, познавательные способности, личность, эмоциональное состояние и т. п.) и их предыдущие взаимоотношения влияют на развитие и ход спора. Можно предполагать, например, что если бы спорщиками в приведенном выше примере были не мальчики, а взрослые мужчины, переход к насилию был бы менее вероятен. Можно ли полагать, что это связано с тем, что насилие между взрослыми более болезненно и опасно, чем между детьми, а потому социальные и личностные ограничители против взрослых, толкающих друг друга, сильнее? Или это связано с более развитым интеллектом взрослых? Разумно также предположить, что девочки были бы менее склонны толкаться, чем мальчики. Если эти предположения верны, то каким образом возможно найти общее в этих конфликтах или как-то иначе внушить людям, что определенные методы ведения конфликта просто немыслимы и неприемлемы?

Интерес представляют также предмет конфликта, его мотивационная значимость и его выражение. Было ли в обладании или не обладании шлангом нечто такое, что представляло бы особенную эмоциональную важность для спорящих? Фрейдист обратил бы внимание на шланг как фаллический символ и на интенсивное смешение соперничества и чувства страха, весьма

возможное у пятилетнего мальчика, связанное с желанием обладать большим и мощным водным шлангом. Более того, конфликт мог быть выражен так, что его значимость для сторон будет больше или меньше, будет признана правомерность претензий обеих или лишь одной из сторон.

Таким образом, конфликт может быть выражен как "все или ничего", или шланг становится исключительной собственностью одного из мальчиков, или же его использование прекращается. Также можно задаться вопросом относительно социальной среды, в которой возник конфликт. Например, возник ли конфликт из-за того, что ни один из мальчиков не имел четких территориальных прав (оба были гостями в незнакомом им месте)? Повлияло ли на ход конфликта присутствие заинтересованной и влиятельной аудитории (родителей)? Если обобщить вышесказанное, то какое вмешательство третьей стороны было бы наиболее эффективным при решении конфликтов такого типа? Какие характеристики третьей стороны, включая ее взаимоотношения с конфликтующими сторонами, определяют, насколько приемлемо будет это вмешательство? Пятилетние мальчики вряд ли прислушались бы к призывам прекратить ссору, исходящим от четырехлетнего мальчика. Действительно, мне неизвестны случаи, когда бы "слабая" третья сторона смогла бы удержать более мощные конфликтующие стороны от перехода к насильственной борьбе. Какие характеристики третьей стороны помогают в разрешении конфликта, а какие наоборот?

Обзор "переменных", влияющих на ход конфликта

Описанный выше эпизод конфликта ставит и другие вопросы. 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 психологические, 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, жесткость, 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; она может 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. Конфликт на 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 поощрения или угроза наказания, свобода выбора - принуждения, открытость и надежность связи, обмен информацией, уровень доверия, типы мотивов и т. д.). На эти темы много писали исследователи "феномена" сделок и мирных соглашений (напр.: Шеллинг, 1960, Боулдинг, 1962, Стивенс, 1963, Уолтон и Маккерси, 1965). 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 детерминированное, 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 (Зиммель, 1955; Козер, 1956). 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 установлений групповой и персональной идентификации; внешний конфликт часто приводит к внутреннему сплочению. Более того, как полагает Козер (1956, с. 154-155), 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 внутриличностными, внутригрупповыми или внутринациональными. Они могут также возникать между двумя или более персонами, группами или нациями; такие конфликты называются межличностными, межгрупповыми 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 несовместимость 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 несовместимости 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 различие 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 не возникновение 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.

Типология конфликта

Несмотря на обилие существующих типологий конфликтов (см., напр.: Боулдинг, 1960, а также многочисленные статьи в первом номере "Журнала о разрешении конфликтов", 1957), в таблице 1 представлена еще одна. В ней конфликты различаются по соотношению между

объективным состоянием дел и оценкам состояния дел конфликтующими сторонами. Определения 6 подобных типов конфликтов приведены ниже.

Таблица 1

Типология конфликтов

Тип конфликт а	Объек тивный конфликт между А и В	Пережи ваемый* конфликт между А и В	Тип неверного восприятия		Сто роны конфл икта
			Случ айность конфлик та	Пр едмет конфл икта	
1 Истинны й	Да	Да	Нет	Не т	Нет
2 Случайны й	Да	Да	Да	Не т	Нет
3 Подменен ный	Да	Да	Нет	Да	Нет
4 Безатрибу тивный	Да	Нет	Нет	Не т	Да
5 Латентны й	Да	Нет			
6 Фальшив ый	Нет	Да	Да или	Да или	Да

* Состояние дел, испытываемое и воспринимаемое одной из сторон конфликта. Другая сторона может, конечно, испытывать и воспринимать его иначе. Таким образом, для А конфликт может быть подмененным, а для В конфликт может быть латентным.

Истинный конфликт

Это объективно существующий тип конфликта, воспринимаемый "правильно". Он не зависит от легко меняющихся условий среды. Так, если жена хочет использовать одну из комнат как студию для рисования, а муж хотел бы разместить там свой рабочий кабинет, мы имеем дело с "реальным, истинным" конфликтом. Это утверждение особенно верно, если и она и он могут использовать эту комнату только в одно и то же время. Истинные конфликты трудно разрешаются дружественным образом, если только участвующие стороны не начинают сотрудничать в деле разрешения обоюдной проблемы установления приоритетов или не приходят к соглашению относительно нейтрального и взаимно признанного институционального механизма разрешения конфликта (напр. арбитража или подбрасывания монетки).

Случайный конфликт

В этом случае существование конфликта зависит от некоего набора обстоятельств, не осознаваемого конфликтующими сторонами. Таким образом, истинный конфликт, рассмотренный в предыдущем абзаце, можно рассматривать как "случайный", если бы был какой-нибудь чердак или гараж или другое помещение, которое можно было бы легко превратить в студию или кабинет. Случайный конфликт не имеет места, если признается существование альтернативных ресурсов для удовлетворения нужд конфликтующих. "Случайные" конфликты трудно разрешать только в тех случаях, когда возможности маневра для конфликтующих слишком узки как результат недостаточных познавательных ресурсов или же сильных эмоциональных трений. Кроме того, если предмет "случайного" конфликта стал настолько важен, что его замена альтернативой может привести к потере лица, конфликт теряет свою "случайность" и легкую разрешаемость.

Подмененный конфликт

При этом типе конфликта стороны спорят, так сказать, по "неверному" поводу. Муж и жена, например, могут конфликтовать по поводу денег (Получаю ли я достаточно от нее в обмен на то, что даю ей? Действительно ли он дает мне достаточно?), подменяя тем самым "невыраженный" конфликт на сексуальной почве. Выраженный конфликт - это конфликт-манифест, а не выраженный непосредственно - конфликт-основа. Конфликт-манифест обычно

отражает конфликт-основу в символической форме; непрямая форма выражения является безопасным путем обсуждения конфликтов, которые могут показаться слишком деликатными или острыми, чтобы говорить о них или заниматься ими напрямую. Кроме того, конфликт-манифест может просто отражать общую нервозность и напряжение между конфликтующими сторонами по поводу нерешенного конфликта-основы - неразрешенных трений, ведущих к повышенной чувствительности к проявлениям неуважения, повышенной агрессивности и т. п.

Конфликт-манифест может принимать разные формы: невротическая персона, постоянно озабоченная тем, выключена ли плита; спор двух братьев о том, какую программу ТВ смотреть; конфликт между школьным советом и профсоюзом учителей по поводу учительских назначений; международный спор по поводу обвинений в нарушении воздушного пространства. Каждый из этих конфликтов-манифестов может быть симптомом конфликта-основы. Невротическая персона пытается доверять самой себе, но боится непредсказуемости своих действий; двое братьев борются за внимание со стороны семьи и т. д. Часто конфликты-манифесты можно разрешить лишь временно - до тех пор, пока не будет разрешен конфликт-основа, или конфликт-манифест не будет рассматриваться как отдельный конфликт. С другой стороны, иногда разрешению конфликта-основы способствует "работа" с его безопасными, "подмененными" формами, с которыми зачастую легче работать, чем с основным конфликтом.

Безатрибутивный конфликт

Здесь мы имеем дело с неподлинными участниками, конфликта и, как результат, с неподлинным основанием конфликта. Это может быть неосознанная ошибка, когда кто-то ругает ребенка за что-либо, сделанное по указанию родителей, или же такая ошибка может поощряться стороной, которая выигрывает от этого. "Разделяй и властвуй"- это известная формула ослабления группы путем разжигания внутреннего конфликта с целью скрыть истинный конфликт между группой и ее завоевателем. Аналогично, если наблюдается дефицит рабочих мест, то белые и черные рабочие скорее будут клеймить не правительство или социальную систему, а друг друга. Такая ошибка может быть следствием косвенного влияния идеологии, которая склонна объяснять экономические проблемы дефектами отдельных людей или групп, а не экономической системы. Одной из задач групп, заинтересованных в изменении социальной системы, является снижение количества безатрибутивных конфликтов и разделяющих внутренних конфликтов, с тем, чтобы повысить эффективность сотрудничества маловлиятельных групп.

Латентный конфликт

Это такой конфликт, который должен возникнуть, но не возникает. Это может происходить оттого, что конфликт "подменен", подавлен, безатрибутивен или же не существует психологически. Если женщина полагает, что доминирующее положение мужчин в экономике и политике нормально, она не будет бороться против мужского шовинизма, но даже если она отрицает превосходство мужчин, она не будет бороться за права женщин, пока не осознает существующую дискриминацию в их отношении. Таким образом, одной из задач тех, кто выступает за социальный прогресс, является превращение латентных конфликтов в осознанные. "Повышение сознательности" происходит при одновременном усилении самоидентификации человека (как женщины, как черного, как рабочего) и эскалации конфликта с теми, кто отрицает его идентичность.

Фальшивый конфликт

Имеется в виду возникновение конфликта, когда для этого отсутствуют объективные условия. Такой конфликт всегда предполагает неверное восприятие или неверное понимание. Учитывая известную "неаккуратность" восприятия индивидов, групп и даже народов, такие конфликты можно назвать всеобъемлющими и они встречаются повсеместно. Возникший "фальшивый" конфликт может породить новые мотивы, которые превратят его в настоящий. Такое превращение более вероятно в сопернической среде, чем в кооперативной.

Шесть типов конфликта, описанных выше, не являются взаимно исключаящими. Подмененный или безатрибутивный конфликт предполагает наличие неосознанного или скрытого конфликта. Более того, в любой конфликтной ситуации взаимодействие между враждующими сторонами может трансформировать конфликт из одного типа в другой. Плюс к этому, конфликт может быть ложным, имеющим несколько основ и несколько участников, т. е. мы можем столкнуться с истинным конфликтом по одному предмету, подмененным - по другому и с элементами безатрибутивного - в отношении третьего и четвертого.

Конфликт, независимо от своего типа, может возникнуть на различной основе. Ниже дается описание пяти главных оснований для конфликтов.

Контроль над ресурсами

Такие ресурсы, как пространство, деньги, собственность, власть, престиж, пища и т. д., могут рассматриваться как неделимые, и если две стороны или более предъявляют претензии на обладание этим ресурсом или его частью, между ними очень вероятно возникновение конфликта. Конфликты подобного типа трудно разрешать конструктивно, если имеешь дело с

жесткой фиксацией конфликтующих на конкретном ресурсе, и нет мало-мальски удовлетворительных заменителей.

Предпочтения и антипатии

Многие конфликты связаны с пересечением или вторжением деятельности или предпочтений одного человека или группы в деятельность и предпочтения других. Будущая невеста любит своих кошек и не желает с ними расставаться, а ее будущий муж терпеть их не может. Сосед любит играть на пианино в доме с тонкими стенами. Суть конфликта не в абстрактном праве одних иметь предпочтения и т. п., а в том, насколько они мешают предпочтениям и симпатиям других. Такие конфликты легко решаются простым дистанцированием с тем, чтобы не проявлять свои предпочтения и хобби в одно и то же время в одном и том же месте. Тем не менее, иногда эти симпатии-антипатии оказываются взаимосвязаны в более сложный узел отношений (любит ли он меня достаточно сильно, чтобы терпеть моих кошек?), и такую "символическую" борьбу не решить, пока не разрешен конфликт-основа.

Ценности

Многие конфликты касаются того, "как должно быть". Один предпочитает тип правительства, при котором делается упор на социальную справедливость, другой - такой тип, при котором главную роль играет личная свобода. Ценностные конфликты могут возникать вокруг относительно узких (Можно ли применять аэрозоли против моли?) или же более широких вопросов, когда сталкиваются различные идеологические или религиозные ценности. Но не различие во взглядах само по себе ведет к конфликту - дело в желании одной из сторон установить свои ценности как доминирующие и обязательные даже для тех, кто не согласен с ними. Ценностный конфликт с большей вероятностью возникает, когда противоположные ценности вовлекаются в политические или юридические действия, например, когда законодательный орган решает вопрос запрещения аборт или же деревенский совет должен решить: разрешать ли обработку деревьев химикалиями или нет. Если же не наблюдается желания утвердить превосходство одной ценности над другой или же подчинить ей людей с противоположными или другими ценностями, конфликт маловероятен.

Представления

Многие конфликты связаны с оценкой имеющегося: фактов, информации, знаний или представлений о реальности. Конфликт может быть связан с тем, как воспринимают двое одно и то же. Прекрасным примером можно считать расхождения в показаниях двух свидетелей

дорожной аварии. Конфликт может касаться и такой тонкой материи, как расхождение насчет взаимосвязи явлений. Один экономист полагает, что лучшим способом предсказать тенденции национальной экономики является изучение показателей X, Y и Z; другой считает, что лучшими индикаторами являются A, B и C. Работа Эша и его коллег (1956), изучавших восприятие конфликта, а также исследование Хаммонда и его коллег (1965), исследовавших конфликты, связанные с познавательными оценками, показали, что такие конфликты могут сильно расстроить, если оппонента или его взгляды нельзя объявить некомпетентными или спорными. Несогласие с фундаментальными представлениями человека рассматривается как вызов его способности понимать и воспринимать реальность. Если Вы не уверены в том, во что Вы верите, Ваша способности действовать рационально ставится под вопрос.

Не все различия в представлениях ведут к конфликту. Жена может считать, что загорание полезно для кожи, муж - наоборот, но между ними не возникнет конфликт до тех пор, пока они не будут вынуждены действовать вместе в области, относящейся к их взглядам, или пока один из них или же оба не решат, что ее или его представление о загорании должно быть принято другим, или если это представление является настолько важным для их мировоззрения, что вызов ему должен быть отвергнут.

Природа взаимоотношений между сторонами

Двое могут конфликтовать из-за различия своих взглядов и желаний по поводу своих взаимоотношений. Оба могут стремиться к доминированию или наоборот, один может желать большей "привязанности", чем другой, и т.д. Иногда конфликт по поводу взаимоотношений слишком сложен, чтобы вести его открыто и напрямую, и тогда он остается латентным или подменяется.

Деструктивные и конструктивные конфликты

Еще одним важным различием между конфликтами является их деление на деструктивные и конструктивные.

В своих крайних проявлениях эти типы легко определить. Так, конфликт является деструктивным, если его участники неудовлетворены его исходом и чувствуют себя обделенными его результатами. Аналогично, конфликт является конструктивным, если его участники довольны его исходом и полагают, что в результате него они получили пользу. Нужно также отметить, что в большинстве случаев конфликт, результаты которого удовлетворяют всех участников, будет более конструктивным, чем когда удовлетворены лишь некоторые из участников.

Конечно, определить и измерить удовлетворенность -неудовлетворенность и выигрыш-проигрыш легче в лабораторных условиях, чем в повседневных сложных групповых конфликтах. Тем не менее, даже при таких сложных ситуациях возможно сравнивать конфликты на основании их результатов. В некоторых случаях переговоры между руководством предприятия и профсоюзом могут привести к длительным забастовкам и существенным потерям для обеих сторон; в другом случае такие переговоры могут привести к взаимоприемлемому соглашению, при котором обе стороны добьются части своих требований. В некоторых случаях ссора между мужем и женой может прояснить скрытое недопонимание и привести к большей близости; в других она может привести к большому раздражению и отчуждению.