



УДК 159.942

Изменение картины мира в конфликте

О. В. Аллахвердова

Санкт-Петербургский государственный университет, г. Санкт-Петербург
e-mail: office@inform.ru

Аннотация. Рассматривается процесс изменения когнитивной картины мира в процессе конфликта, обсуждаются последствия неконструктивного поведения в конфликте, анализируется роль различных форм коммуникации и их влияние на возможность урегулирования конфликтов, а также подчеркивается необходимость медиации в процессе разрешения конфликта для эффективной работы с когнитивными картинами мира конфликтующих сторон.

Ключевые слова: конфликт, когнитивная картина мира, формы коммуникации: агрессивная, пассивная, манипулятивная, конструктивная, медиатор, медиация.

Проблема разрешения конфликтов стала за последнее время не просто важной и актуальной, но уже даже модной. Меньше внимания уделяется законам, определяющим поведение в конфликте, больше – содержанию конкретных конфликтов. По данным А. Я. Анцупова и С. Л. Прошанова [4], занимающихся анализом развития исследований конфликтов в политических, социологических и психологических науках, установлено, что за последние 10 лет наибольшее количество диссертаций по конфликтологии защищено именно по политическим наукам [4].

Традиционное определение конфликта опирается на идею столкновения и противоречия, противостояния интересов. Но уже указанные авторы учебника по конфликтологии подчеркивают: «сущность конфликта заключается не столько в возникновении противоречия, столкновения интересов, сколько в способе разрешения создавшегося противоречия, в противодействии субъектов социального взаимодействия. ...Сущность конфликта шире этого столкновения. Она в противодействии субъектов конфликта в целом» [3, с. 81] Действительно, вначале возникает противоречие интересов, однако не каждое противоречие ведет к конфликту. Если, например, достижение собственных интересов воспринимается человеком как заведомо нереалистическое, а поведение противоположной стороны как неизбежное, то конфликт не может возникнуть. Никто обычно не конфликтует с кондуктором, требующим оплату за проезд на транспорте, хотя вряд ли кому-то очень хочется на это тратить свои деньги, как никто не обижается на природу из-за того, что не может самостоятельно летать. Конфликт возникает только тогда, когда поведение противоположной стороны воспринимается как не соответствующее представлениям о справедливости, т. е. не

соответствует сложившимся у человека представлениям о должном, шире – не соответствует ранее построенной картине мира. Когда врач сообщает больному о диагнозе тяжелой болезни, конфликта между врачом и пациентом не возникает. Конфликт возникнет только тогда, когда больной будет считать, что врач нарушил врачебную этику и специально придумал этот диагноз, дабы поставить его в трудное положение.

Т. Ю. Базаров определяет конфликт как «процесс развития взаимодействия субъектов по поводу различия их интересов и ценностных ориентаций» [9, с. 85]. Но развитие взаимодействия субъектов, т. е. изменение поведения, невозможно без изменения когнитивной картины ситуации. Стоит смотреть на процесс возникновения и развития конфликтного взаимодействия не как на столкновение интересов, а как на **не ожидаемое** в данной ситуации поведение других людей, противоречащее пониманию этой ситуации воспринимающим. Человек всегда старается понять причины поведения других людей. Если воспринимаемое поведение других рационально объяснимо, то картина мира остается стабильной, хотя проблема между участниками взаимодействия может и существовать. Если же их поведение непредсказуемо, ими самими рационально не объяснено, да еще при этом направлено против интересов человека, то ему гораздо проще, чем изменять сложившуюся картину мира, трактовать такое поведение как **специально** направленное на ущемление его интересов. Эта интерпретация, чаще всего неправильная, автоматически вне контроля сознания порождает обиду и эмоциональное напряжение, которое и служит началом конфликта.

И тут начинают работать специфические психологические механизмы, поддерживающие стремление человека к сохранению уже сложившейся когнитивной картины мира. Если интерпретация поведения «противной» стороны сделана неправильно, то человек все же способен неосознанно регистрировать ее как недостаточную, например, не в полной мере объясняющую опыт предшествующего взаимодействия. А потому у человека, породившего такую интерпретацию, возникает своеобразный когнитивный диссонанс. Когнитивный диссонанс (в данном случае, несоответствие своих осознанных представлений с неосознанной оценкой этих знаний как недостаточных), как правило, ведет не к корректировке неправильных представлений, а к неосознанному сглаживанию – к еще большему отходу своих представлений от реальности при возрастающей уверенности в собственной правоте. Чем большее в дальнейшем наблюдается несоответствие сложившейся ранее когнитивной картины мира с наблюдаемым поведением, тем более уверен человек в собственной интерпретации.

В итоге воспринимаемое поведение трактуется уже как очевидно угрожающее. Эмоции можно рассматривать как реакцию на специфические условия, такие как фрустрация потребности, невозможность адекватного поведения, напряженность ситуации, непредвиденное развитие событий [6]. Согласно Р. Лазоругу [6], негативные эмоции неизбежно возникают, когда именно на основе когнитивных процессов производится заключение о наличии, с одной стороны, угрозы, с другой – невозможности ее избе-

жать. В результате отрицательных эмоций по ходу развития конфликта у человека все более увеличивается противоречие между желаемым и реально происходящим, эмоциональное напряжение еще больше усиливается.

Все размышления человека, находящегося в конфликте, как показывает наш опыт работы по урегулированию конфликтов, направлены на поиск аргументов, поддерживающих свою ранее сложившуюся картину мира, т. е. на ее сохранение. Другая сторона конфликта осознается только как оппонент, враг, и чем более длительное время ситуация воспринимается как угрожающая, тем сильнее стремление сохранять свою картину мира и представление о противоположной стороне как о враге и необходимости его наказать. Такое переживание М. М. Решетников называет «фобией мести» [8]. Наблюдается защитное сужение сознания, которое приводит практически к невозможности разрешения конфликтной ситуации.

Взаимосвязь мыслей и чувств – предмет одного из самых давних споров психологов. Одни авторы считают, что именно чувства определяют содержание наших мыслей. Когда человек находится в конфликте, он напряжен, агрессивен и все его мысли крутятся вокруг «обидчика» и поиска средств отмщения. А. Т. Бек – теоретик когнитивной терапии – заявляет обратное: именно эмоции обычно являются следствием мышления [11]. **Мысль** об опасности и ущемлении важных интересов приводит человека в состояние тревоги и страха, а **мысль** об оскорблении или унижении вызывает гнев и раздражение. По всей видимости, психологии XXI в. еще предстоит понять, при каких обстоятельствах эмоции порождают мысль, а при каких – мысль руководит эмоциями [10]. Известно, что в развитии эмоционального процесса отчетливо выделяются случаи, в которых одни эмоции становятся причинами возникновения других, т. е. сами эмоции обладают способностью порождать друг друга. При этом порождение негативных эмоций происходит, как правило, гораздо быстрее, и они обычно более сильные, чем позитивные [2]. В ситуации, когда эмоциональный негативный опыт и личностные потери субъективно велики, а желание мстить постоянно усиливается, никакая конструктивная коммуникация между конфликтующими невозможна. Урегулирование конфликта между сторонами путем обычных переговоров чрезвычайно мала, так как сложившиеся жесткие картины мира о ситуации и взаимоотношениях так сильны, что не способствуют желанию слушать друг друга.

Но возможно ли изменить картину мира субъекта, находящего в состоянии конфликта? Рассмотрим динамику развития конфликта. На первой стадии возникает напряжение (предконфликт), но конфликт еще может не осознаваться в полной мере. На стадии инцидента он становится очевидным для всех участников. Инцидент ярко свидетельствует о том, что кто-то из его участников испытывает «угрозу» ущемления своих интересов. Иногда стороны даже могут не осознавать, что именно ущемляется, какие именно интересы не могут быть удовлетворены, но сформировавшееся к этому моменту эмоциональное напряжение, «переполнив чашу терпения»,

выливается в эмоциональную стычку – тот самый Инцидент. Именно инцидент является наблюдаемым индикатором конфликта, является точкой, с которой для сохранения сложившейся картины мира начинает активно меняться когнитивная картина партнера и представления о формах их будущего взаимодействия. Происходит явный разрыв между реальностью и действиями человека. Возникающий когнитивный диссонанс, к тому же связанный с переживанием негативных эмоций, приводит человека совершенно неосознанно к иррациональному проведению. Справедливо пишет Н. В. Гришина: на начальных этапах обсуждения в конфликте взаимоотношений люди не столько ищут выход из ситуации, сколько погружены в свое эмоциональное противостояние [7]. Жесткость и отсутствие готовности у конфликтантов менять свою картину мира на происходящее между ними не способствует самостоятельному выходу из конфликта и возможности его разрешения. Для того чтобы остановить процесс иррационального поведения, необходимо поменять восприятие ситуации, тем самым снизить уровень негативных эмоций.

Социальная практика нашла выход из подобных ситуаций. Возможным способом урегулирования конфликта между негативно настроенными сторонами стал процесс привлечения третьей стороны. Участие третьей стороны для урегулирования споров и разногласий практиковалось с момента появления человеческого сообщества: привлечение старейшины общины, судьи или авторитетного лица, которые помогали сторонам в урегулировании конфликта, предлагая выход из сложившейся ситуации. Считалось, что под «давлением авторитета» стороны должны будут перестать конфликтовать друг с другом. Однако, как показывают исследования эффективности разрешения конфликтов, когда интересы обеих сторон не удовлетворены в полной мере, восприятие самой конфликтной ситуации не меняется и эмоциональное напряжение не снижается. Стороны лишь принимают под давлением суда или авторитета социальную норму, сложившуюся в обществе и следуют навязанному им поведению (следуя норме). Однако как только появляется возможность «отомстить» и удовлетворить свои не только ранее ущемленные интересы, но и ущемленное ранее самолюбие, конфликт возобновляется на более сильном эмоциональном уровне [5]. Таким образом, урегулирование споров и проблем давлением или каким-либо иным силовым способом приводит к постоянному возобновлению конфликта с нарастающим эмоциональным напряжением и усилением иррациональности поведения участников конфликта, сужая когнитивную картину ситуации до образа «врага».

Выходом из такого замкнутого круга невозможности разрешать конфликты без подобных последствий является технология медиации, появившаяся уже более полувека в мире и более 20 лет в России, которая существенно изменяет процедуру урегулирования конфликтов. Опыт работы медиаторов показал, что разрешение конфликта зависит, главным образом, от формы коммуникации в процессе взаимодействия. Так возникла уверенность, что главной причиной, затрудняющей возможность урегулирования

конфликта, является не конфликтность людей и их врожденная агрессивность, не индивидуальные особенности личности или стиль поведения, статус и ценности, а форма (паттерн) коммуникации, используемая в процессе взаимодействия в конфликтной ситуации. Иными словами, сами по себе все перечисленные выше факторы практически не влияют на то, каким образом будет развиваться конфликт (конструктивно или деструктивно). Определяющей в урегулировании конфликта является форма коммуникации, используемая конфликтантами в процессе урегулирования конфликта.

В исследовании, выполненном под нашим руководством, изучалось влияние формы коммуникации на развитие и разрешение конфликтной ситуации. Суть эксперимента состояла в следующем: моделировалось несколько конфликтных ситуаций, в которых один из коммуникаторов сознательно предлагал для взаимодействия одну из четырех форм коммуникации: агрессивную, манипулятивную, нейтральную (пассивную) и конструктивную. Все ситуации моделируемых конфликтов записывались на видео. Далее осуществлялся анализ видеозаписей, где группа экспертов оценивала ответные формы коммуникации по тем же 4 категориям [1]. Всем участникам давалась инструкция: «Урегулировать конфликт таким способом, каким они обычно это делают». Кроме того, на всех участников эксперимента были получены эмпирические данные об их стиле поведения (методика Томаса – Килманна), агрессивности (Hand-Тест), уровне тревожности (шкала Тейлор), ценностных ориентациях (методика Рокича). Было также проведено интервьюирование после эксперимента.

Под **агрессивной** формой коммуникации понимались высказывания, направленные на отказ выполнить желаемое в резкой форме, разговор был направлен на прямую негативную оценку личности, оказывалось давление, партнера перебивали и т. п.

Под **манипулятивной** формой поведения понимались высказывания, уводящие от решения проблемы, делались неявные намеки, что в сложившейся ситуации партнер сам виноват, оказывалось давление путем морализирования и указание на некомпетентность партнера в обсуждаемом вопросе. В отличие от агрессивных высказываний при манипуляции это делалось спокойно, иногда с ироничной улыбкой.

Под **нейтральной (пассивной)** формой коммуникации понимались высказывания, направленные на уход от обсуждения: указание на то, что сейчас не время для решения проблемы, нереагирование на высказывания и действия партнера.

Под **конструктивной** формой коммуникации понимались: высказывания, направленные на поиск решения проблемы, демонстрирующие готовность выслушать, конструктивные вопросы типа: «что еще возможно сделать в сложившейся ситуации?» и т. п., использование техник вербализации.

В моделируемых ситуациях подсчитывалось общее количество высказываний и оценивался конечный результат: разрешен ли конфликт. Одновременно эксперты оценивали эмоциональную составляющую высказыва-

ний (эмоциональная оценка принималась, если четыре из шести оценок – пяти экспертов и самого участника эксперимента – совпадали), в дополнение анализировалось невербальное поведение. В таблицах приведены результаты экспериментов.

Таблица 1

Результат урегулирования конфликта при различных формах коммуникации экспериментатора

Поведение экспериментатора	Результат урегулирования конфликта
Агрессивное (6 ситуаций)	Конфликт не разрешен
Манипулятивное (4 ситуации)	Конфликт не разрешен
Нейтральное (5 ситуаций)	Снизилось эмоциональное напряжение, но конфликт не разрешен
Конструктивное (10 ситуаций)	Конфликт полностью разрешен

Таблица 2

Частота реакций респондентов на формы коммуникации экспериментатора (25 ситуаций)

	Агрессивные ответы, %	Манипулятив- ные ответы, %	Нейтральные ответы, %	Конструктив- ные ответы, %
Агрессивные высказывания	39	42	9	10
Манипулятивные высказывания	30	43	11	22
Нейтральные высказывания	22	40	22	16
Конструктивные высказывания	17	14	10	59 ($p < 0,001$)

Результаты эксперимента показывают, что конструктивное высказывание можно получить в ответ на конструктивное высказывание более, чем в три раза чаще, чем в других случаях ($p < 0,001$). Как агрессия, так и манипуляция не способствуют возникновению конструктивного поведения, а агрессивное и манипулятивное поведение обнаруживает более высокий процент ответных агрессивных и манипулятивных реакций ($p < 0,01$). Этот результат, как кажется, подтверждает закон М. Дойча о тенденции отвечать в коммуникации тем же поведением, какое получено от другой стороны [7].

Вообще наиболее частыми были реакции манипулятивного типа. Возможно, это связано с тем, что эксперимент проводился со студентами и аспирантами и отражает понимание сторон, что манипуляция наиболее эффективная форма удовлетворения своих интересов за счет противоположной стороны с минимальными затратами для себя. В других группах обычно возрастает количество агрессивных реакций. Манипулятивное поведение опасно тем, что не оставляет партнеру выбора, загоняет его в тупик. Показательно, что нейтральное или пассивное поведение также провоцирует стремление манипулировать партнером. Поэтому возможно, что

нейтральные высказывания, поскольку они не изменяли ситуацию взаимодействия, также воспринимались как манипулятивные.

Следует отметить, что в эксперименте проявилось влияние сложившихся стереотипов. Было обнаружено, что даже в нашей, по существу, игровой, ситуации эксперимента конструктивное высказывание на начальной стадии конфликта иногда служило сигналом противоположной стороне, что соперник дает слабину, и потому он реагирует на это как на манипуляцию. По-видимому, в этом проявляется стереотип «в конфликте нельзя доверять», а раз сторона с самого начала готова договариваться, значит, здесь что-то не чисто. При этом все измеренные индивидуально-психологические характеристики по указанным тестам не дали значимых связей с предпочтительным типом коммуникации в моделируемом конфликте.

Следует также обратить внимание на то, что даже агрессивные высказывания могут быть полезны. Они допустимы тогда, когда надо дать оппоненту выговориться, спровоцировав выплеск его эмоций, мешающих объективному восприятию ситуации. Нейтральное высказывание обычно не влечет за собой развития конфликта в каком-то новом русле, но служит лишь передышкой для сторон спора. Манипулятивные высказывания всегда неконструктивны.

Таким образом, в ситуации конфликта люди реагируют такими способами коммуникации, которые сложились у них ранее в опыте: на агрессию – агрессией, на манипуляцию агрессией или пассивным поведением, и только на конструктивные формы коммуникации можно ожидать и конструктивные ответы. Следовательно, важно обеспечить, чтобы конфликтующие стороны в ситуации конфликта могли вести конструктивный диалог. Но так как эмоциональное состояние конфликтантов не позволяет им вести себя рационально, поэтому им и нужен нейтральный посредник, помогающий изменить их когнитивную картину ситуации и снять сложившиеся стереотипы. Управляя когнитивным процессом, посредник может эффективно снимать эмоциональное напряжение конфликтующих сторон. Добиться результатов медиатору позволяют такие коммуникативные инструменты, как четкая организация процесса медиации, активное слушание, работа с эмоциональным состоянием сторон, проверка на реальность выдвигаемых предложений (с использованием функции «адвоката дьявола», т. е. задавая вопросы типа: «а что будет, если...?»). Главная цель медиатора состоит в том, чтобы помочь сторонам выразить все негативные эмоции, связанные с восприятием и пониманием конфликтной ситуации. Этим медиатор может помочь сторонам сформировать такие когнитивные конструкции (идеи и решения), которые вызывают позитивные эмоции: взаимный интерес и уверенность в возможности урегулирования проблемы.

На следующем этапе работы со сторонами медиатор помогает сторонам осознать свои истинные интересы и сформировать когнитивную картину мира будущего (чего бы они хотели в будущем и что готовы для этого сделать), т. е. совместно изменить когнитивную установку и свои ожида-

ния на будущее поведение себя и другого. Одна из целей медиатора состоит также в том, чтобы стороны осознали, что в их взаимодействии у каждого из них есть такие потребности и ценности, ради которых они могут, без потери своего лица и авторитета, принять ценности другого, по поводу которых возникли разногласия. Например, супруги, несмотря на разное понимание методов воспитания ребенка, могут перестать конфликтовать, ради сохранения целостности семьи для ребенка. Представители разных культурных групп на производстве могут наладить деловые взаимоотношения и принять культурные различия ради эффективной совместной работы и получения необходимого производственного результата и имиджа предприятия. Представители разных конфессий могут относиться терпимо к религиозным ценностям других, ради сохранения мира и безопасности своего народа, своей конфессиональной группы на территории их совместного проживания. Когда стороны подготовлены к переговорам, они эффективно могут сами формулировать предложения, их дальнейшее взаимодействие будет уже конструктивным и бесконфликтным.

Таким образом, если стороны сами не могут организовать конструктивные переговоры, есть возможность воспользоваться услугами посредника (медиатора) – человека, который способствует обучению сторон конструктивному диалогу. Опыт показывает, что при конструктивном взаимодействии стороны достигают договоренности, и в 83 % случаев эти соглашения выполняются, так как осознаются участниками как взаимный выигрыш. (В отличие, например, от суда США, где только чуть больше 30 % решений выполняются сторонами [12], и еще менее в России, так как одна или обе стороны считают себя проигравшей.) Действия медиатора, изменяя форму коммуникации людей, способствуют у них созданию новой когнитивной модели поведения в конфликте, способствует более эффективному поведению в других ситуациях взаимодействия (об этом в отчетах говорят клиенты, принимавшие участие в медиации).

Литература

1. Аллахвердова О. В. Когнитивные установки в конфликте / О. В. Аллахвердова // Материалы V Междунар. конф. по когнитивной науке. – Калининград, 2012. – Т. 1. – С. 209–211.
2. Аллахвердова О. В. Медиация как рациональный способ урегулирования ценностных конфликтов / О. В. Аллахвердова // Изв. Самар. науч. центра РАН / СамГУ. – Самара, 2008. – С. 110–117.
3. Анцупов А. Я. Конфликтология / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – М. : ЮНИТИ, 1999. – 551 с.
4. Анцупов А. Я. Актуальные проблемы конфликтологии / А. Я. Анцупов, С. Л. Прошанов. – М. : Изд-во СГУ, 2011. – 342 с.
5. Бурлацкий Ф. М. Проблемы прав человека в СССР и России / Ф. М. Бурлацкий. – М. : Науч. кн., 1999. – 279 с.
6. Вилюнас В. Психология развития мотивации / В. Вилюнас. – СПб. : Питер, 2006. – 458 с.

7. Гришина Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. – СПб. : Питер, 2008. – 544 с.
8. Решетников М. М. Психическая травма / М. М. Решетников. – СПб. : Вост.-Европ. ин-т психоанализа, 2006. – 322 с.
9. Секретный код человеческого капитала / под ред. Т. Ю. Базарова. – СПб. : Центр кадр. технологий XXI век совместно с программой Билайн-университет, 2008. – 224 с.
10. Селигман М. Новая позитивная психология / М. Селигман. – М. : Просвещение, 2006. – 368 с.
11. Beck A. T. Prisoners of Hate: The Cognitive Basis of Anger, Hostility, and Violence / A. T. Beck. – HarperCollins Publishers, 1999. – 234 p.
12. Yamshon D. Transfer, adaptation, and success of the CRI mediation model in postcommunist Russia / D. Yamshon, E. Yamshon // Harvard Negotiation Law Review. – 1998. – N 3. – 123 p.

Change the picture of the world in conflict

O. V. Allahverdova

Annotation. The article deals with the process of changing cognitive world view in the process of the conflict, discusses the implications of unconstructive behavior in the conflict, is considered the role of various communication forms and their effects on the possibility of conflict resolution, but also emphasizes the need of mediation to work effectively with cognitive pictures of the world of conflict parties in the conflict resolution process.

Key words: conflict, cognitive view of the world, forms of communication: aggressive, passive, manipulative, constructive, mediator, mediation.

*Аллахвердова Ольга Викторовна
кандидат психологических наук, доцент
Санкт-Петербургский государственный
университет
199034, г Санкт-Петербург,
Университетская набережная, 7/9
e-mail: office@inform.ru*

*Allahverdova Olga Viktorovna
Candidate of Psychological Sciences,
Associate Professor
Sankt-Petersburg state University
7/9, Universitetskaya embankment,
Petersburg, 199034
e-mail: office@inform.ru*