

**ТЕМА: ВОЗНИКНОВЕНИЕ  
КОНФЛИКТОВ: ОЦЕНКА СИТУАЦИИ**

# ПЛАН:

---

1. Критические жизненные ситуации
2. Объективно-субъективная природа конфликтов
3. Восприятие ситуации
4. Определение ситуации
5. Определение ситуации как конфликтной
6. Факторы определения ситуации как конфликтной
7. «Объективные» факторы определения ситуации
8. «Групповые» факторы определения ситуации
9. «Индивидуальные» факторы определения ситуации
10. Синтез ситуационного и личностного подходов

# 1. КРИТИЧЕСКИЕ ЖИЗНЕННЫЕ СИТУАЦИИ

- ✘ Понятие ситуации в психологии недостаточно определено. В своей работе по методологическим и теоретическим проблемам психологии Б. Ф. Ломов назвал разработку способов и средств описания ситуации одной из важнейших задач. Однако ситуация как самостоятельное понятие со своим определенным содержанием почти не рассматривается в психологических исследованиях. В психологическом словаре 1998 года ситуация описывается самым традиционным образом как «система внешних по отношению к субъекту условий, побуждающих и опосредующих его активность» .

# ТИПОЛОГИЯ КРИТИЧЕСКИХ СИТУАЦИЙ (ЦИТ. ПО: ВАСИЛЮК, 1984)

Онтологическое	Тип активности	Внутренняя необходимость	Нормальные условия	Тип критическ(ситуации)
«Витальность»	Жизнедеятель-ност ь организма	Здесь-и-теперь удовлетворение	Непосредствен-ная данность жизненных благ	Стресс
Отдельное жизненное отношение Внутренний мир	Деятельность Сознание	Реализация мотива Внутренняя согласованность	Трудность Сложность	Фрустрация Конфликт
Жизнь как целое	Воля	Реализация жиз-ненного замысла	Трудность и сложность	Кризис

- ✘ С психологической точки зрения ситуация — это внешние обстоятельства в интерпретации отдельным человеком. Сами эти обстоятельства и их восприятие, переживание человеком и образуют в совокупности его жизненную ситуацию, причем именно восприятие и интерпретация тех или иных обстоятельств часто играют решающую роль в возникновении и развитии неблагоприятных и критических ситуаций в жизни людей.

- ✘ В книге «Психология переживания», посвященной рассмотрению критических ситуаций, переживаемых человеком, Ф. Василюк анализирует четыре основных понятия, которыми оперирует психология при описании этих ситуаций: стресс, фрустрация, конфликт и кризис. Разным типам критических ситуаций соответствуют различные онтологические поля: так, конфликт соотносится автором с онтологическим полем внутреннего мира, а онтологическим полем кризиса является жизнь как целое (Василюк, 1984). Для обозначения разнообразных трудностей, а также вызываемых ими состояний и переживаний в обыденном языке часто используется понятие стресса. В какой-то мере та или иная степень переживания стресса характерна для любых критических жизненных ситуаций.

- ✘ **Критическая жизненная ситуация** — это эмоционально переживаемые жизненные обстоятельства, которые в восприятии человека представляют сложную психологическую проблему, трудность, требующую своего решения или преодоления.

## 2. ОБЪЕКТИВНО-СУБЪЕКТИВНАЯ ПРИРОДА КОНФЛИКТОВ

Некоторые подходы в признании объективно-субъективной природы возникновения конфликтов.

- ✘ Левин, выведивший конфликт из актуальной жизненной ситуации индивида, характеризовал его как воздействие на индивида противоположно направленных сил равной величины. Сами эти **«силы»** — это характеристики внешней ситуации, воздействие которых является результатом субъективного восприятия индивидом своей собственной ситуации.
- ✘ Для Дойча конфликт является следствием объективного противоречия между интересами, однако «решающее условие вступления в конфликт — это перцепция несовместимости... Психологической реальностью конфликт становится только в том случае, если он воспринят как конфликт».

- ✘ По Мерлину, конфликт возникает только при определенных условиях; к внешним условиям его возникновения относится невозможность удовлетворения мотивов или отношений личности. Однако внешние условия ведут к возникновению конфликта только в том случае, если, в свою очередь, имеются внутренние условия развития конфликта, если возникают противоречия между мотивами или отношениями или между возможностями и стремлениями. Необходимое дополнение — субъективная неразрешимость ситуации.

✘ Обязательным моментом в возникновении конфликта является тот факт, что человек воспринимает ситуацию как конфликтную: «Чтобы конфликт стал реальным, участники его должны осознать сложившуюся ситуацию как конфликтную. Именно восприятие, понимание реальности как конфликтной порождает конфликтное поведение. «Момент осознания или восприятия ситуации как конфликтной чрезвычайно важен. Определение участником ситуации как конфликтной само по себе становится механизмом, отсекающим все "стратегии" поведения, не соответствующие этому состоянию системы и "включающим" те альтернативы, которые могут нужным образом структурировать взаимодействие.

✘ Таким образом, возникновению конфликта неизбежно предшествует субъективное отражение характеристик социального взаимодействия. Именно восприятие ситуации как конфликтной «делает» конфликт — «запускает» для субъекта необходимость реагирования в виде выбора соответствующей стратегии конфликтного взаимодействия (или ухода от него) и его последующего развития. Субъективность в происхождении конфликта проявляется в невозможности однозначно связать его возникновение с определенным набором объективных факторов.

# 3. ВОСПРИЯТИЕ СИТУАЦИИ

---

Важнейшим фактором возникновения конфликтов является восприятие ситуации как конфликтной, — важно было понять, как человек воспринимает и анализирует ситуацию, сложившуюся в его отношениях с людьми, по каким признакам оценивает ситуацию как конфликтную и какие факторы на это влияют.

- ✘ Знание о ситуациях обычно встроено в персонологические термины.
- ✘ Что означает на языке социальной психологии познания восприятие ситуации как конфликтной? Это означает, что, оценивая конкретную ситуацию через ее сравнение с образцами различных ситуаций социального взаимодействия, имеющимися в его опыте, человек относит ее к категории «конфликт».
- ✘ **Категоризация** — это способ систематизации индивидом окружающей среды в соответствии с потребностью в уменьшении ее субъективной сложности. Дж. Брунер еще в 1958 году писал: «Наиболее очевидным обстоятельством ...является то, что восприятие или регистрация объекта или события в окружающей среде включает в себя акт категоризации»

✦ **Социальная категоризация** — это «процесс упорядочивания окружающей среды в терминах категорий, т. е. через группировку людей, объектов и событий так, как если бы они были подобны или эквивалентны одно другому в их отношении к индивиду», а ее значение определяется тем, что, по выражению Г. Тэджфела, «социальная категоризация лежит в сердце здравого смысла, повседневного знания и понимания» .

✘ Особая роль категоризации связана с тем, что объект восприятия (идет ли речь о ситуации или социальном явлении, человеке или предмете) оценивается и наделяется тем или иным смыслом в зависимости от своей категориальной принадлежности. Тем самым категоризация становится основой дальнейших действий, их регулятором. Образующиеся категории — это активные конструкции, основа, на которой базируется повседневное социальное взаимодействие. Как и любой акт категоризации, социальная категоризация имеет два аспекта — индуктивный и дедуктивный, соответственно отражающие приписывание объекта или события к определенной категории на основе имеющейся информации и создание заключений о природе объекта или события на основе свойств категории.

## 4. ОПРЕДЕЛЕНИЕ СИТУАЦИИ

- ✘ Результатом восприятия (построения образа) ситуации и ее интерпретации («объяснения» на основе категоризации) становится «определение ситуации». Брунер, излагая суть своего «нового взгляда» на когнитивные процессы, писал, что восприятие представляет собой своеобразный процесс принятия решения. Применительно к восприятию ситуаций этим решением становится «определение», которое дает ситуации человек.

- ✘ Приоритет в четкости постановки и формулировки этого понятия отдается американским социологам У.Томасу и В.Знанецкому (хотя и сами явления, обозначенные как «определение ситуации»).

# ТЕОРЕМА ТОМАСА

---

- ✘ Она звучит следующим образом: «Если ситуации определяются как реальные, они становятся реальными по своим последствиям».
- ✘ Томас иллюстрирует это положение следующим примером. Параноик, впоследствии ставший пациентом одной нью-йоркской больницы, убил нескольких человек. Они имели привычку разговаривать сами с собой на улице, и по движениям их губ параноик пришел к выводу, что они оскорбляют его, называя обидными прозвищами. Описывая историю этого человека, Томас подчеркивает: «Поскольку он определял ситуацию как реальную, она на самом деле оказалась реальной по своим последствиям» (Thomas, 1923).

# Классификация стратегий реагирования в конфликте Томаса



- ✘ Феноменология и понимание образа восприятия как ориентировочной основы поведения позволяет утверждать, что «образы» людей, групп, социальных явлений становятся регуляторами поведения человека, более значимыми, чем сами объекты.
- ✘ «Определение ситуации» выполняет функцию категоризации применительно к социальным ситуациям, отвечая тем самым потребности человека в уменьшении сложности окружающего мира.
- ✘ То, как мы воспринимаем отдельные параметры социальных ситуаций и формируем на их основе целостный образ, определяющий отношение к ним и соответствующее поведение, — одна из самых интересных, важных, но мало изученных проблем социальной психологии. Особенное значение она имеет для нестандартных, непривычных для человека условий. Сталкиваясь с затрудняющей его ситуацией, человек старается в первую очередь отнести ее к определенному типу, о котором он имеет более-менее ясные представления.
- ✘ Стремление человека к «определению ситуации», снижающему дискомфорт от чувства неопределенности, можно проиллюстрировать примерами, заимствованными из художественных текстов.
- ✘ Так, в «Анне Карениной» Л. Толстого Каренин в начале романа своей женой с Вронским, задумавшись о ее жизни, внутреннем мире, мыслях и желаниях, испытывает смятение, пока не находит подходящего ответа. «"...Вопросы о ее чувствах, о том, что делалось и может делаться в ее душе, это не мое дело, это дело ее совести и подлежит религии", — сказал он себе, чувствуя облегчение (курсив мой. — Н. Г.) при сознании, что найден тот пункт узаконений, которому подлежало возникшее обстоятельство».
- ✘ Еще один пример: Р. Музиль в романе «Человек без свойств» описывает ситуацию, когда прогуливающаяся в уличной толпе пара становится свидетелем транспортного происшествия, в результате которого пострадал человек. Дама чувствует

✘ Основой «определения ситуации» является содержание обыденного знания, здравый смысл человека. С точки зрения этнометодологии, здравый смысл включает в себя собственно знания, представляющие собой типизации (идеальные социальные типы, привычные правила действий в определенных ситуациях, принципы действий), их значения, создаваемый ими контекст, то, что по выражению этнометодологов, составляет «объем знаний под рукой», а также практический разум, отождествляемый с процедурами интерпретации, функционированием здравого смысла (Бекк-Виклунд. Таким образом, человек не просто реагирует на ту или иную ситуацию, но «определяет» ее, одновременно «определяя» себя в этой ситуации, тем самым фактически создавая, «конструируя» тот социальный мир, в котором живет.

## 5. ОПРЕДЕЛЕНИЕ СИТУАЦИИ КАК КОНФЛИКТНОЙ

- ✦ Конфликт относится к тому типу ситуаций, к которому полностью применима теорема Томаса: если человек определяет ситуацию как действительную, то независимо от ее реального содержания, она становится таковой по своим последствиям. Сама объективная ситуация взаимодействия может содержать в себе разнообразные противоречия.
- ✦ Как отмечал Б. Ф. Ломов, «в общении возникают разные типы противоречий: между субъективными отношениями общающихся людей, между их мотивами (и целями), между требованиями к личности со стороны других людей и ее возможностями выполнить эти требования, между оценкой личности другими людьми и ее самооценкой, между содержанием общения и его формой и т.д.». Противоречие, однако, не тождественно конфликту. Противоречивая ситуация существует объективно, тогда как конфликт представляет собой результат ее восприятия и интерпретации участниками.

# МОДЕЛИ РАЗВИТИЯ КОНФЛИКТА

<b>Прежний опыт взаимодействия</b>	Позитивный опыт, отсутствие разногласий	Опыт неопределенных разногласий и «недоговоренности»	Опыт непреодоленных разногласий
<b>Отношение к новой ситуации</b>	Стремление к поиску взаимопонимания	Поиск формального выхода из ситуации	Нежелание договариваться, негативные чувства
<b>Параметры взаимодействия</b>			
Цель	Договориться	Решить проблему	Победить
Неформальные компоненты	Позитивные	Формализация общения	Негативные
Восприятие	Партнер	Оппонент	Противник
Средства воздействия	Аргументация, попытки договориться	Апелляция к формальному порядку	Использование средств борьбы
<b>Тип взаимодействия</b>	Сотрудничество	Кооперация	Конкуренция

- ✘ «Субъективные факторы всегда включены в генезис ситуации в качестве ее неотъемлемого звена. Чтобы образовалась актуальная для субъекта ситуация, недостаточно иметь определенные условия и обстоятельства. Необходимо иметь еще и определенного субъекта, со стороны которого должна присутствовать психологическая готовность (имеющая, в конечном счете, потребностный характер) к включаемым в генезис ситуации объективным условиям и обстоятельствам»

Отсюда — возникновение конфликтной ситуации не является простым следствием возникающих противоречий, но представляет собой следующий процесс:

► конфликтная ситуация → внешняя ситуация —►  
определение ситуации → конфликтная ситуация.

В качестве главного признака, на основании которого человек определяет ситуацию как конфликтную, обычно рассматривается воспринимаемая несовместимость собственной цели и целей другой стороны.

Таким образом, конфликт — это прежде всего воспринимаемая как угрожающая противоречивость/несовместимость целей сторон. Если ситуация уже определена как конфликтная, дальнейшее представление о ней будет формироваться с учетом этого определения, «подгоняться» под него.

Конфликт — это ситуация, в которой имеет место противоречие между ее участниками, проявляющееся в их противодействии друг другу (противостоянии, противоборстве) и сопровождающееся аффективными проявлениями.

## 6. ФАКТОРЫ ОПРЕДЕЛЕНИЯ СИТУАЦИИ КАК КОНФЛИКТНОЙ

---

- ✘ Объективные факторы определения ситуации
- ✘ Групповые факторы определения ситуации
- ✘ Индивидуальные факторы определение ситуации

## 7. «ОБЪЕКТИВНЫЕ» ФАКТОРЫ ОПРЕДЕЛЕНИЯ СИТУАЦИИ

В контексте нашего обсуждения в качестве объективных факторов, обуславливающих наше восприятие ситуации и ее определение, выступают особенности самой этой ситуации, которые на уровне «общечеловеческого» измерения вызывают однотипные реакции у людей. Чем более очевидны, выражены характеристики самой ситуации, тем меньше возможностей она оставляет для индивидуальной ее оценки, тем более типовые реакции вызывает. «Чем более субъективно значимо событие (например, за счет осознания его опасности) и чем более определенным оно является для субъекта (например, за счет интенсивности воздействия), тем больше вклад этого воздействия в актуализацию программы активного поведения» .

# ПРИЕМЫ КОНСТРУКТИВНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ – РЕЗУЛЬТАТ СПОРА

1. Информированность	Что-то узнал или получил, научился чему-то новому	Не узнал ничего нового
2. Отреагирование	Исчезла напряженность, уменьшилось озлобление, выяснены претензии	Напряжение не исчезло, а осталось или усилилось
3. Сближение	Спор привел к взаимопониманию и сближению партнеров, сохранению своего достоинства	Партнеры более отдалены, чем прежде. Ощущение, что они не поняты или сильно обижены
4. Улучшение	Устранение проблемы, разрешение ситуации, оправдания, извинения, планы на будущее	Ничего не решено. Участник не старается ничего исправить или оставляет это другому и не хочет его простить

- ✘ Таким образом, наше представление о социальных ситуациях взаимодействия содержит общее «коллективно разделяемое» знание, позволяющее людям приходить к согласию относительно характера ситуации. Применительно к конфликтам это означает, что представления людей о конфликтах (так же как и о любых других ситуациях), наряду с индивидуальным, личным компонентом, содержат и общее, разделяемое с другими знание. Социальная ситуация за счет своих собственных характеристик может соответствовать общим, «разделяемым» представлениям о конфликтах и, следовательно, определяться как конфликтная большим числом людей, вызывая у них типичные реакции.

## 8. ГРУППОВЫЕ ФАКТОРЫ ОПРЕДЕЛЕНИЯ СИТУАЦИИ

---

- ✘ Оценка участниками конфликта успешности применения стратегии для достижения своих целей
- ✘ Статус участника конфликта
- ✘ Наличие времени благоприятствует использованию стратегии избегания

## 9. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ФАКТОРЫ ОПРЕДЕЛЕНИЯ СИТУАЦИИ

---

- ✘ Ориентированность мотивации участников конфликта на свои или чужие интересы или же на интересы дела
- ✘ Преобладающий тип отношения к окружающим
- ✘ Наличие определенных акцентуаций характера .

# 10. СИНТЕЗ СИТУАЦИОННОГО И ЛИЧНОСТНОГО ПОДХОДОВ

- ✘ «Синтетическая» позиция, соединившая в общей формуле ситуационные и личностные детерминанты поведения, однако, не имеет должной конкретизации, призванной помочь ответить на практические вопросы о реальной обусловленности поведения человека в тех или иных ситуациях.
- ✘ А. А. Реан предлагает исходить из принципа дополнительности действия ситуативных (обеспечивающих вариативность) и транситуативных (обеспечивающих постоянство поведения) факторов, утверждая, что «в большинстве случаев детерминирующими факторами являются личностные факторы, тогда как ситуативные играют роль модулятора (определяя вариативность проявления личностных факторов).

✘ Резюмируя соображения специалистов относительно роли ситуативных и личностных факторов в возникновении конфликтов, воспользуемся формулировками М. Дойча, основанными на главных идеях соединения ситуационного и личностного подходов.

# РЕЗЮМЕ

---

1. Конфликт относится к критическим жизненным ситуациям, которые представляют собой эмоционально переживаемые человеком жизненные обстоятельства, образующие в восприятии человека сложную психологическую проблему, требующую своего разрешения.
2. Для современных подходов характерно признание объективно-субъективной природы конфликтов, которая предполагает не только наличие «объективных» условий возникновения конфликта, но и субъективной оценки ситуации, такого ее восприятия, которое создает для субъекта необходимость реагирования в виде выбора соответствующей стратегии конфликтного взаимодействия (или ухода от него).
3. Восприятие ситуаций представляет собой процесс, в котором на основе категоризации и интерпретации индивид создает «когнитивные соответствия» этих ситуаций. При этом «ситуационные модели» по результатам исследований скорее являются «лично-окрашенными» образами «человека в ситуации», чем самой этой ситуации.

- ✘ 4. «Определение ситуации» — это результат восприятия ситуации и ее интерпретации («объяснения» на основе категоризации). В соответствии с теоремой У. Томаса, «если ситуации определяются как реальные, они становятся реальными по своим последствиям». Следствием определения ситуации становится поведение, которое человек строит в соответствии со своим «определением», и эти субъективные представления о ситуации оказывают на него зачастую более сильное влияние, чем объективные ее характеристики.
- ✘ 5. Человек не просто реагирует на ту или иную ситуацию, но «определяет» ее, одновременно «определяя» себя в этой ситуации, и тем самым он фактически сам создает, «конструирует» тот социальный мир, в котором живет.
- ✘ 6. Приложение теоремы Томаса к конфликтам означает, что если человек определяет ситуацию как конфликтную, она становится конфликтом, так как в своих действиях в данной ситуации он основывается на этом определении, развивая конфликтное взаимодействие, выбирая соответствующие стратегии поведения, оценивая действия партнера и т. д.
- ✘ 7. Принципиальное значение в возникновении конфликта имеет то, будет ли актуальная ситуация восприниматься как конфликтная и произойдет ли после определения ситуации как конфликтной переход к конфликтному взаимодействию.

- ✘ 8. Решающим фактором в оценке ситуации как конфликтной является, по мнению специалистов, воспринимаемая противоречивость/несовместимость целей, действий, мотивов. «Естественное» категориальное знание «простых людей» опирается на признаки, созвучные научным представлениям.
- ✘ 9. Определение ситуации опирается на саму «определяемую» ситуацию, а также на существующие у субъекта когнитивные репрезентации ситуаций разного типа. Определение ситуации детерминировано как внешней реальностью, так и внутренним субъективным миром человека, однако сила влияния этих двух источников может различаться в разных ситуациях.
- ✘ 10. Чем более определенной является внешняя ситуация, тем более однотипные реакции она вызывает. Чем менее определенной является внешняя ситуация, тем в большей степени в ее восприятии проявляются индивидуальные особенности участников.
- ✘ 11. В качестве объективных факторов, определяющих восприятие ситуации, выступают особенности самой этой ситуации. Ситуация за счет своих собственных характеристик может соответствовать общим представлениям о конфликтах и, следовательно, определяться как конфликтная большим числом людей.

12. Принадлежность человека к определенному социальному, культурному, профессиональному слою оказывает влияние на типичные стрессовые и конфликтные ситуации, с которыми он сталкивается.

13. Субъективное в определении ситуации как конфликтной связано с индивидуальной склонностью человека к преимущественной оценке ситуаций в тех или иных понятиях. Восприятие ситуаций испытывает на себе влияние факторов возраста и пола. Влияние индивидуально-психологических особенностей человека на восприятие ситуаций считается безусловным, но их конкретное содержание остается не вполне ясным.

14. Люди отличаются друг от друга по степени проявления последовательности их личностных проявлений в различных социальных ситуациях. Ситуации различаются в зависимости от степени свободы индивидуальных различий в поведении, допускаемой этими ситуациями.