

УДК 316.647

## Атрибутивное сопровождение межличностных конфликтов

Ю. С. Смирнова, кандидат психологических наук, доцент\*

*В статье анализируются особенности атрибутирования в межличностных конфликтах. Отмечается, что атрибутирующим субъектам присуща самозащитная тенденция к использованию внешней атрибуции при объяснении конфликта. Рассматриваются факторы, обуславливающие различия в содержании атрибуции в межличностных конфликтах: 1) характеристики атрибутирующего субъекта; 2) соотношение характеристик оппонентов и специфика отношений между ними; 3) характеристики конфликта и контекста его протекания. Выводы обсуждаются с позиций поиска условий, обеспечивающих деэскалацию конфликта и достижение взаимопонимания между его участниками.*

*Ключевые слова: межличностный конфликт, атрибуция, каузальная атрибуция, эскалация конфликта, деэскалация, взаимопонимание.*

## Attributions in Interpersonal Conflicts

Yu. S. Smirnova, PhD in Psychology, Associate Professor

*Attributions in interpersonal conflicts are analyzed in the article. The self-defensive tendency to use external attributions in conflict explanation is indicated. The factors that determine the attribution content in interpersonal conflicts are considered: 1) attribution subject's characteristics; 2) relations between opponents and their characteristics; 3) conflict characteristics and the context. The findings are discussed in the context of de-escalation conditions and the achievement of mutual understanding between conflict participants.*

*Keywords: interpersonal conflict, attribution, causal attribution, conflict escalation, de-escalation, mutual understanding.*

Важнейшим условием построения прочных взаимоотношений и эффективной коммуникации является достижение взаимопонимания ее участниками. В процессе взаимодействия субъекты обмениваются «значениями, которые устанавливаются, формируются и постоянно развиваются» [1, с. 510]. Различие индивидуальных опытов в совокупности с влиянием общекультурного, субкультурного и ситуативного контекстов может привести к несовпадению интерпретаций происходящего и непониманию людьми друг друга. Достижение взаимопонимания возможно за счет конструирования разделяемого поля значений, а это, в свою очередь, требует осознания взаимодействующими своеобразия их индивидуальных интерпретаций и организации непрерывного и взаимоуточняющего диалога и обратной связи [1, с. 529—532]. В условиях конфликта такой диалог нарушается, а процесс подачи обратной связи становится менее эффективным или прерывается.

Конфликтующие по разному воспринимают и интерпретируют происходящее, что способствует эскалации противоборства. Дефицит понимания, переживаемый участниками конфликта, неоднократно фиксировался нами в процессе изучения житейских представлений о конфликтах. В сознании

многих людей конфликт — это и есть непонимание. Показательными в этом смысле представляются так называемые ложные (фальшивые), а также неадекватно понятые конфликты, которые возникают по причине наличия у субъектов ошибочных или искаженных интерпретаций происходящего [2], в том числе и действий друг друга. К примеру, ошибочно приписывая партнеру злой умысел, человек скорее всего испытает гнев и желание наказать другого за эти, как ему кажется, «злонамеренные» действия. В таких случаях возникает конфликт, в основе которого лежит непонимание субъектами друг друга. Несовпадение интерпретаций конфликтной ситуации ее участниками является фактором эскалации конфликта, а достижение взаимопонимания составляет основу для его урегулирования. Не случайно установление взаимопонимания рассматривается как базовая стратегия модерации конфликтов в организации [3].

Для того чтобы в процессе переговоров участники достигли договоренности, они должны «показать» друг другу собственные «картинки» конфликта, сопоставить их, скорректировать, выстраивая общую смысловую основу [4, с. 22]. Диалог, в процессе которого стороны обмениваются индивидуальными интерпретациями происходящего,

\* Доцент кафедры психологии ФФСН БГУ.

составляет фундамент для совместного поиска согласованного варианта решения и организации переговорного процесса в условиях конфликта. Данная логика рассуждений побудила нас обратиться к изучению процессов восприятия и интерпретации конфликта его участниками. Несмотря на наличие большого числа теоретических и эмпирических работ [2; 5 и др.], исследования в данной области по-прежнему обладают большим научно-прогностическим потенциалом. Ранее мы уже останавливались на анализе заявленной темы [6], и эта статья является своего рода продолжением ее обсуждения с учетом накопленного нами к настоящему времени богатого эмпирического материала.

Начнем наш обзор с анализа содержания прототипа конфликта, который выполняет ориентировочную функцию и выступает в качестве ведущего при первичной оценке объекта. Типичными проявлениями конфликта обыденным сознанием признаются ссора, скандал и драка, предполагающие бурное внешнее выражение враждебности. Дискуссия и диспут, обеспечивающие обсуждение спорного вопроса и достижение взаимопонимания, довольно редко рассматриваются как характерные для конфликта [7]. Как результат, в качестве более подходящей стратегии поведения в конфликте будет рассматриваться борьба, а не диалог.

Неотъемлемым элементом структуры конфликта являются его прямые участники — оппоненты, содержание образов которых в их восприятии друг друга представляет собой крайне популярную область психологических исследований [5; 8]. Обнаруженная в них тенденция, характерная для самых разных конфликтов, заключается в формировании образов себя и оппонента по типу «Я — хороший, он — плохой». Человек мотивирован на формирование позитивной Я-концепции. В конфликте его положительный «образ Я» находится под угрозой. Будучи вовлеченным в борьбу, субъект зачастую совершает социально нежелательные, например, агрессивные действия. Таким действиям нужно найти оправдание, что легче всего сделать, обвинив «плохого» противника в том, что он заслужил подобное обращение с ним. Таким образом, негативный образ оппонента поддерживает позитивные представления человека о себе, реализуя самозащитную функцию.

В исследовании А. С. Тетерук, выполненном под нашим научным руководством, было установлено, что работники в производственных конфликтах приписывают себе преимущественно положительные качества (моральный, небезразличный, проясняющий, анализирующий, разрешающий и др.), а коллеге-оппоненту — отрицательные (раздражительный, пугающий, причиняющий боль,

огорчающий, грубый и др.). Несложно заметить, что подобные образы себя и оппонента позволяют приписать заслугу разрешения конфликта себе, а ответственность за его обострение — оппоненту. Многочисленные исследования в данной области неоднократно фиксировали такую самозащитную тенденцию. Люди склонны искать, кто прав, а кто виноват в конфликте. А поскольку обыденное сознание наделяет конфликт плохой репутацией исключительно деструктивного явления, человек с большой вероятностью обвинит в его возникновении оппонента, чтобы сохранить позитивный Я-образ.

Обратимся к анализу процесса правдоподобного объяснения человеком самому себе причин происходящего, т. е. каузальной атрибуции, а также связанных с ней атрибуций вины и ответственности. Прогностически ценной в исследовании каузальной атрибуции в межличностных конфликтах нам представляется атрибутивная теория мотивации и эмоций Б. Вайнера. В условиях конфликта человек сталкивается с препятствиями, мешающими реализовать ему свои интересы. В качестве таковых могут выступать действия или бездействие оппонента. В конфликтной ситуации с большой вероятностью проявит себя первоначальная негативная эмоциональная реакция на неудачу в связи с невозможностью реализации собственных интересов. Всякий раз, когда человек сталкивается с неожиданным или негативным исходом, включая конфликт, угрожающий его благополучию, он пытается объяснить себе причины происходящего, т. е. имеет место каузальная атрибуция. Психологические последствия этой причинной интерпретации конфликта будут включать уже более специфичные (в сравнении с первоначально негативной эмоциональной реакцией на неудачу) эмоции (вина, стыд, гнев, страх и др.), будущие ожидания (удастся ли добиться цели и реализовать интересы) и поведение (борьба, уход, диалог), которые и определяют характер последующего конфликтного взаимодействия.

Особое место в этой цепочке занимает выносимое атрибутирующим субъектом на основе проведенного каузального анализа суждение об ответственности. Причем свой вклад в детерминацию психологических последствий атрибуции вносят все три каузальных параметра: локус, стабильность, контролируемость. Позже к ним был добавлен индекс глобальности [1, с. 430], определяющий, насколько широкую область успешной / неуспешной активности субъекта охватывает его атрибуция. Если речь идет об объяснении поведения человека, внутренние причины обычно представлены диспозиционной (личностной) атрибуцией, а внешние — обстоятельственной и объектной. В случае

объяснения конфликта эта схема усложняется, поскольку в нем участвует как минимум два действующих лица, поведение которых учитывается «наивным субъектом» в интерпретации конфликта в целом. Поэтому апелляция к личностным особенностям и поведению оппонента при объяснении возникшего с ним конфликта по своей сути будет являться внешней по отношению к атрибутирующему субъекту причиной наряду с обстоятельством внешней атрибуцией.

Как показали результаты исследований, выполненных под нашим научным руководством (А. С. Тетерук, В. Л. Альхименко, А. А. Федорова и др.), в межличностных конфликтах люди склонны использовать экстернальную атрибуцию, объясняя их возникновение действием внешних факторов. Такая атрибуция доминирует в ответах работников о причинах производственных конфликтов, возникновение которых связывается с действиями заказчиков или других сотрудников, качеством оборудования или сырья, сроками выполнения заказа и другими обстоятельствами.

Причины межличностных конфликтов с сослуживцами военнослужащие срочной службы видят преимущественно в личности оппонента и особенностях его поведения, несколько реже используется обстоятельная атрибуция. Исследование каузальной атрибуции торговыми работниками межличностных конфликтов с коллегами и клиентами продемонстрировало схожую тенденцию: склонность использовать при объяснении конфликтов преимущественно внешние стабильные или нестабильные причины. Такие результаты отражают действие уже упомянутой ранее самозащитной атрибуции, позволяющей избежать ответственности за возникновение конфликта. Следует заметить, что при этом атрибутирующий часто винит в возникновении конфликта противника, что позволяет не только сохранить позитивный Я-образ, но и оправдать собственные негативные чувства и действия по отношению к оппоненту: «Он сам во всем виноват и заслуживает враждебного отношения».

Описанную тенденцию усиливают эффекты межгрупповой дифференциации: ингрупповой фаворитизм и аутгрупповая дискриминация. Это происходит при осознании атрибутирующим своей принадлежности и принадлежности оппонента к разным социальным категориям (медицинские сестры и врачи [5, с. 244], продавцы и покупатели, руководители и подчиненные, мужчины и женщины и т. д.). В этом случае используются группоцентрические каузальные атрибуции и соответствующие атрибуции вины и ответственности [9, с. 269—274]. Так, социально нежелательное поведение члена аутгруппы объясняется посредством

внутренних (индивидуальных особенностей деятеля), стабильных, контролируемых факторов. Отсюда и склонность видеть причины конфликта с представителем аутгруппы в его поведении и особенностях, которые носят устойчивый и контролируемый характер и свойственны всем членам его группы.

Использование самозащитной атрибуции в межличностных конфликтах обеими сторонами приводит к несовпадению их индивидуальных объяснительных версий происходящего и, как следствие, непониманию: взаимные обвинения в развязывании конфликта, приписывание оппонентами друг другу негативных характеристик и злого умысла («приписывающее искажение»). Несложно спрогнозировать эмоциональные и поведенческие последствия таких атрибуций (в соответствии с атрибутивной моделью Б. Вайнера): недоверие, обида, гнев, осуждение, обвинение и желание наказать оппонента за намеренное причинение вреда, страх, ожидание агрессивных действий со стороны противника, собственные оборонительные действия и др. Все перечисленное относится к факторам эскалации конфликта.

Искажения восприятия и пристрастные атрибуции в межличностных конфликтах проявляют себя в разной степени. Поиск различий позволил выделить ряд переменных, определяющих характер атрибуции в конфликте, которые условно можно разделить на три группы: 1) характеристики атрибутирующего субъекта; 2) соотношение характеристик оппонентов и специфика отношений между ними; 3) характеристики самого конфликта и контекста, в котором он возник и развивается.

Исследования продемонстрировали наличие индивидуальных различий в атрибутировании межличностных конфликтов. Свойственный человеку стиль атрибутирования может определять характер интерпретации конфликта. Так, люди, использующие «депрессивный атрибутивный стиль», будут объяснять происходящие с ними конфликты интернальными, стабильными и глобальными факторами. Рассматривая личностные детерминанты каузальной атрибуции производственных межличностных конфликтов, А. С. Тетерук пришла к выводу о свойственной всем сотрудникам, вне зависимости от уровня их конфликтности и агрессивности, тенденции к приписыванию причин конфликта личности и поведению оппонента или другого человека. Но при этом чем ниже уровень конфликтности личности, тем выше работники оценивают готовность к сотрудничеству как свою собственную, так и оппонента, а также чаще признают, что причина конфликта может крыться в них самих и их действиях.

Атрибуции конфликтов в профессиональной деятельности связаны со стажем работника. Так, тенденция педагогов возлагать ответственность за конфликты на учеников проявляет себя более ярко у молодых учителей и у учителей с большим стажем [5, с. 242]. Различия в атрибутировании могут быть обусловлены такими характеристиками атрибутирующего, как уровень развития самосознания, степень ригидности мышления, разделяемые стереотипы и усвоенные атрибутивные схемы, уровни конфликтной и конфликтологической компетентностей, культурная принадлежность, гендер и пол, возраст, профессия и др. Последние указывают на групповое членство субъекта; их влияние на содержание атрибуции будет сопряжено с принадлежностью оппонента к ин- или аутгруппе. Так, гендерные стереотипы транслируют разные образцы поведения мужчины и женщины в межличностном конфликте в зависимости от пола оппонента.

Следующая группа факторов, детерминирующих атрибуции в конфликтах, — соотношение характеристик оппонентов. К ним можно отнести, помимо описанной выше взаимной групповой принадлежности субъектов, их статус относительно друг друга, наличие опыта конфликтов в прошлом, характер (долгосрочный или краткосрочный) и тип (кооперация / конкуренция, формальные / неформальные, эмоциональные / деловые) социальных отношений, степень взаимозависимости и др. Изучение каузальной атрибуции межличностных конфликтов с сослуживцами продемонстрировало различия в ее содержании в зависимости от периода службы оппонента: в конфликтах с теми, кто служит дольше, проявляет себя тенденция к обвинению сослуживца; в случае принадлежности к одной группе по периоду службы чаще используется обстоятельственная атрибуция; в конфликтах с теми, кто служит меньше, субъект признает свою ответственность за их возникновение. При равном статусе оппонентов самозащитная тенденция выражена в меньшей степени (в сравнении с вертикальными конфликтами) и наряду с обстоятельственной атрибуцией может использоваться личностная, при которой причины конфликта приписываются своим личностным особенностям и поведению [6, с. 43].

В исследовании А. С. Тетерук были обнаружены различия в атрибуции семейных конфликтов в зависимости от статуса здоровья оппонента. Причины конфликта со здоровым родственником связываются с его отрицательными чертами, эгоизмом и вредными привычками. Конфликты с членами семьи, страдающими серьезными хроническими соматическими заболеваниями, объясняются либо собственными недостатками, либо эмоциональным

состоянием больного. В сравнении со здоровым человеком образ болеющего оппонента в целом окрашен более позитивно.

На содержание атрибуции влияет характер отношений, сложившихся между участниками конфликта к настоящему моменту. Так, прежние столкновения с оппонентами оставляют свой след, определяя содержание образов актуальных конфликтов. Н. В. Гришина, рассматривая модели развития межличностной конфликтной ситуации, отмечает, что опыт непреодоленных разногласий и негативного эмоционального взаимодействия в прошлом сопряжен с восприятием оппонента как противника, а позитивный опыт отсутствия разногласий или их успешного преодоления — как партнера [5, с. 278].

Так, супруги в нестабильных супружеских парах используют самозащитные атрибуции; в стабильных парах наблюдается стремление «отыскать в характеристиках брачного партнера положительные качества» [8, с. 15]. В межличностных конфликтах в группах с низким уровнем сплоченности представления о себе и оппоненте противопоставляются («Я — хороший, он — плохой»), с повышением уровня сплоченности группы наблюдается тенденция к сближению этих образов [6, с. 44].

Различия в атрибутировании обусловлены также характеристиками самого конфликта и контекста его протекания. Чем глубже конфликт, тем ярче проявляет себя тенденция к обвинению оппонента в случившемся [6, с. 44]. Следует учитывать жесткость проблемы, тип противоречия, масштаб и продолжительность конфликта, количество прямых и косвенных участников, сферу проявления (профессиональная, семейная, др.), культурный и социальный контекст, ситуацию взаимодействия оппонентов (наличие свидетелей, привлечение третьих сторон к урегулированию и др.). Так, высокая степень определенности ситуации конфликта оставляет мало места для ее субъективных интерпретаций [5, с. 176].

Таким образом, атрибутирующим субъектам присуща самозащитная тенденция использовать внешние причины в объяснении конфликта — обвинять в его возникновении оппонента или апеллировать к обстоятельствам. Содержание атрибуций в межличностных конфликтах различается в зависимости от характеристик атрибутирующего субъекта; соотношения характеристик оппонентов и специфики отношений между ними; характеристик конфликта и контекста его протекания. Особый интерес представляет анализ взаимосвязи и взаимодействия перечисленных факторов, которые в совокупности приводят к формированию индивидуальных интерпретаций возникшего конфликта, влияя на характер поведения субъектов в нем, способствуя

эскалации или деэскалации. Ослабление атрибутивных предубеждений и сближение индивидуальных интерпретаций конфликта его участников можно рассматривать как условие достижения взаимопонимания — основы для организации переговорного процесса и разрешения конфликта.

**Список цитированных источников**

1. Янчук, В. А. Введение в современную социальную психологию / В. А. Янчук. — Минск, 2005.
2. Петровская, Л. А. О понятийной схеме социально-психологического анализа конфликта / Л. А. Петровская // Психология конфликта / сост. и общая ред. Н. В. Гришиной. — СПб., 2001. — С. 298—309.
3. Редлих, А. Модерация конфликтов в организации / А. Редлих, Е. Миронов. — СПб., 2009.
4. Азарнова, А. Н. Медиация: искусство примирять: технология посредничества в урегулировании конфликтов / А. Н. Азарнова. — М., 2015.
5. Гришина, Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. — СПб., 2000.
6. Смирнова, Ю. С. Атрибутивные процессы в конфликтном взаимодействии / Ю. С. Смирнова // Психол. журн. — 2011. — № 1—2. — С. 40—44.
7. Смирнова, Ю. С. Прототипический подход к анализу категории «конфликт» / Ю. С. Смирнова // Молодой учен. — 2011. — № 8 (31). — Т. 2. — С. 95—98.
8. Ташева, А. И. Атрибутивные процессы в супружеских конфликтах: автореф. дис. ... канд. психол. наук / А. И. Ташева. — М., 1987.
9. Гулевич, О. А. Психология межгрупповых отношений / О. А. Гулевич. — М., 2008.

*Дата поступления в редакцию: 10.05.2016 г.*