

СОЦИАЛЬНАЯ ПСИХОЛОГИЯ

Конфликт

Глава 5. Социальная психология





Цель лекции: сформировать у слушателей представление о конфликте, конкуренции, искаженном восприятии.

План:

1. Социальные дилеммы;
2. Конкуренция;
3. Восприятие несправедливости;
4. Искаженное восприятие.

Что разжигает конфликты? Исследования социальных психологов выявили несколько причин. То, что эти причины одни и те же в конфликтах разных уровней – в международных, внутригрупповых и в межличностных, – одновременно и поражает, и облегчает задачу исследователей.

Социальные дилеммы

Некоторые из проблем, представляющих наибольшую угрозу для будущего всего человечества, – ядерное оружие, потепление климата, перенаселение, истощение запасов полезных ископаемых – возникают в связи с тем, что разные группы преследуют только собственные интересы, парадокс же заключается в том, что их деятельность идет в ущерб всем. Кто-то может подумать: «Природоохранные мероприятия будут стоить мне кучу денег. А зачем? Наши выбросы не токсичны». Точно так же размышляют и многие другие, и в результате мы дышим отравленным воздухом и пьем грязную воду. Рассмотрим два примера: дилемму заключенного и трагедию общинных выгонов.

Дилемма заключенного. Было проведено около 2000 лабораторных исследований: испытуемые, студенты университетов, сталкивались с разными версиями дилеммы заключенного, речь шла не о сроках тюремного заключения, а о фишках, деньгах или баллах, которые учитывались при оценке знаний по данному курсу.

Как следует из рисунка на экране, какое бы решение ни принял один игрок, второму выгоднее думать только о себе, потому что именно такая стратегия позволяет ему извлекать пользу из готовности к сотрудничеству второго игрока, и защищает себя от эксплуатации им.

Однако – и именно тут-то и зарыта собака, – не сотрудничая друг с другом, оба обрекают себя на гораздо более скверный финал, чем тот, к которому они могли бы прийти, если бы доверяли друг другу и могли рассчитывать на общую выгоду. Эта дилемма нередко загоняет обоих в ситуацию, в которой они едва не сходят с ума от досады: понимая, что оба могли бы выгадать от сотрудничества, они сами поставили себя в такие условия, когда сотрудничество оказалось невозможным, так как они не способны общаться и не доверяют друг другу.

Числами обозначено некое вознаграждение, например, деньги. Числа в квадратах над диагональю – выигрыш игрока А.

Трагедия общинных выгонов. Во многих социальных дилеммах действуют более двух участников. Глобальное потепление климата есть следствие повсеместной вырубki лесов и избыточного содержания в воздухе диоксида углерода – продукта сгорания бензина и дизельного топлива и каменного угля, на котором работают многие электростанции. Каждый автомобиль вносит в общую картину и свою ничтожно малую лепту, но причиняемый им вред затрагивает многих людей. Для моделирования подобных непростых социальных ситуаций исследователи разработали лабораторные дилеммы, в которые оказывается вовлеченным множество людей.

Символом, или метафорическим образом, коварной природой таких социальных дилемм является то, что эколог Гарретт Хардин назвал «трагедией общинных выгонов». Термином «общинные выгоны» в старой Англии назывались пастбища, располагавшиеся в центре городов, но понятно, что в роли «общинных выгонов» может выступать воздух, вода, киты или печень, т. е. любой ограниченный ресурс, находящийся в общем владении. Если все потребляют его в разумных количествах, его запасы пополняются с такой скоростью, с какой



он «созревает». Трава вырастет, киты принесут потомство, запасы печенья будут восполнены. При неумеренном потреблении произойдет «трагедия общинных выгонов».

Представьте себе, что 100 фермеров сообща пользуются пастбищем, способным прокормить 100 коров. Пока каждый из них имеет по одной корове, пастбище используется в «оптимальном режиме». Но потом один из них начинает рассуждать примерно так: «Если я заведу вторую корову, моя прибыль удвоится, а травы от этого практически не убавится, ну разве что на самую малость». И он приводит вторую корову. Его примеру следуют и остальные фермеры.

Неизбежный результат? Трагедия общинных выгонов – вытоптанный животными участок земли, на котором не осталось ни травинки.

Аналогичных по сути событий немало в реальной жизни. Когда посетители Интернета, думая только о собственных интересах, бесконтрольно забивают каналы связи графической информацией, его нормальная работа нарушается. То же самое можно сказать и о загрязнении окружающей среды: общее загрязнение складывается из огромного числа незначительных выбросов, каждый из которых приносит его «автору» значительно больше выгоды, чем он сам (и окружающая среда) могли бы получить, если он прекратил бы свою деятельность, результатом которой становятся вредные выбросы. Мы мусорим в общественных местах – в гостиницах, общежитиях, в парках и в зоосадах, но содержим в чистоте собственные жилища. Мы истощаем природные ресурсы, потому что сиюминутная личная выгода, например, продолжительное стояние под горячим душем, перевешивает кажущиеся отдаленными последствия этого занятия. Китобойи знали, что, если не они, так другие будут убивать китов, и думали, что, убив несколько особей, они не причинят их существованию никакого вреда. Именно в этом и заключается трагедия: тем, чем должны были бы заниматься все – а именно, сохранением ресурсов, – не занимается никто.

Решение социальных дилемм

Как можно настроить людей на сотрудничество во имя их общей выгоды в тех ситуациях, которые действительно являются социальными ловушками? Специалисты, изучавшие дилеммы в лабораторных условиях, предлагают несколько способов.

Регулирование. Задумайтесь над таким вопросом: если бы уплата налогов была добровольным делом, много ли нашлось бы желающих платить их полностью? Можно с уверенностью сказать, что нет, и именно поэтому современные общества не могут позволить себе зависеть от благотворительности, когда речь идет о школах, парках, а также о социальной и военной безопасности.

Чем меньше, тем лучше. Второй способ решения социальных дилемм заключается в том, чтобы создавать малочисленные группы. В немногочисленных сообществах каждый индивид ощущает себя более ответственным и эффективным. По мере того как численность группы возрастает, возрастает и отказ от сотрудничества, оправдываемый, как правило, примерно такими словами: «От меня все равно ничего не зависит». В немногочисленных группах люди ощущают свою большую причастность к общему успеху. Все, что усиливает групповую идентификацию, способствует более эффективному сотрудничеству. Даже непродолжительная дискуссия или просто вера индивида в то, что он такой же, как и остальные члены группы, могут усилить «чувство – мы» и сотрудничество.

Члены немногочисленных групп менее склонны присваивать себе большую, чем у остальных, долю ограниченных ресурсов, нежели члены многочисленных сообществ.

Коммуникация. Чтобы не угодить в социальную ловушку, люди должны общаться. В лабораторных условиях групповая коммуникация иногда превращается во взаимные угрозы и оскорбления. Однако значительно чаще она приводит к несравненно более тесному сотрудничеству. В ходе обсуждения дилеммы выковывается групповая идентификация, усиливающая заботу о благополучии группы. При этом также вырабатываются групповые нормы и общие ожидания, а групповое давление заставляет членов группы следовать им. В наибольшей степени благоприятствуют сотрудничеству те дискуссии, которые проводятся не с помощью технических средств коммуникации, а лицом к лицу.



Материальная заинтересованность. Когда экспериментаторы изменяют правила игры таким образом, что сотрудничество становится экономически выгодным, популярность его возрастает. Изменение «матрицы вознаграждений» способствует решению реальных социальных дилемм. Во многих городах пробки на автомагистралях и повышенная концентрация вредных примесей в воздухе являются следствием того, что многие граждане предпочитают ездить на работу и с работы на автомобилях. Каждому известно, что один автомобиль не может существенно повлиять на эту картину. Чтобы сделать коллективные поездки более привлекательными с материальной точки зрения, сегодня многие города предоставляют автомобилям, в которых едут не менее двух человек, определенные льготы в виде специальной скоростной полосы на автомагистрали или уменьшения платы за проезд по ней.

Обращение к альтруистическим нормам. Из предыдущих лекций нам известно, что люди становятся менее эгоистичными, когда ощущают большую ответственность за других. Можно ли, исходя из этого, предположить, что апелляция к альтруистическим мотивам подтолкнет людей к действиям во имя общего блага?

Результаты исследований неоднозначны. С одной стороны, создается впечатление, что одно лишь знание опасных последствий отказа от сотрудничества оказывает на него лишь незначительное влияние. И все-таки большинство людей придерживаются норм социальной ответственности, взаимности и справедливости и выполняют свои обязательства перед обществом. Проблема заключается в том, чтобы побудить их действовать в соответствии с этими нормами. Один из возможных способов решения данной проблемы – создание ситуаций, предполагающих именно такие действия. В действительности же оказалось, что обе группы в равной мере склонны к сотрудничеству. Чрезвычайно сильное влияние на готовность к сотрудничеству оказывало название игры: если исследователи называли её «Уолл-стрит», сотрудничала одна треть игроков, если же игра называлась «Общиной» – желающих сотрудничать было уже две трети.

Коммуникация тоже способствует «пробуждению к жизни» коллективистских норм. Когда участникам лабораторных игр предоставлялась возможность подискутировать, они нередко взывали к норме социальной ответственности: «Если ты подведешь нас, тебя до конца дней будет мучить совесть». Заметив это, исследователи Робин Доуз и его коллеги перед началом «дилеммной» игры прочитали испытуемым небольшую проповедь о преимуществах кооперации, об эксплуатации и этике. Проповедь возымела свое действие: участники игры изъявили готовность пренебречь сиюминутной личной выгодой ради общего блага.

Подводя итоги, можно сказать следующее: у нас есть возможность минимизировать деструктивные последствия попадания в ловушки социальных дилемм. Для этого нужно соблюдать определенные правила и нормы, регулирующие эгоистичное поведение: нужны немногочисленные группы, предоставление людям возможности обсуждать социальные дилеммы, материальное стимулирование сотрудничества и апелляция к альтруистическим нормам.

Конкуренция

Враждебность нередко возникает в случае, когда группы конкурируют за работу или за жилье; столкновение интересов порождает конфликт, т. е. наблюдается феномен, известный под названием «теории реалистического группового конфликта». Конкурентная борьба за территорию, работу и политическую власть способствовала и разжиганию конфликта в Северной Ирландии, где, начиная с 1969 г., в столкновениях между правящим протестантским большинством и католическим меньшинством погибли более 3200 человек. В процентном отношении потеря этого числа граждан означает для Северной Ирландии то же самое, что потеря 515 000 человек для США, 107 000 – для Великобритании, 57 000 – для Канады и 36 000 – для Австралии.

Но можно ли сказать, что конкуренция сама по себе провоцирует вражду и конфликт? Чтобы ответить на этот вопрос, Крэг Андерсон и Мелисса Морроу предложили испытуемым поиграть в видеоигру Nintendo's Super Mario Brothers. Половина пар играли друг против друга, а половина



– сотрудничали. Оказалось, что соревнующиеся между собой игроки без необходимости убили на 61% больше персонажей игры, чем сотрудничавшие друг с другом. Конкуренция порождает агрессию.

Но «запускает» ли конкуренция механизм деструктивного поведения в условиях, более приближенных к реальным? Чтобы ответить на этот вопрос, можно разделить испытуемых наугад на две группы, заставить их конкурировать за какой-либо ограниченный ресурс и посмотреть, что произойдет.

Именно это и сделали Музафер Шериф и его коллеги, которые провели серию впечатляющих экспериментов с участием обычных 11-12-летних мальчиков. Изучив социальные корни варварства, Шериф провел в летних лагерях для школьников несколько экспериментов, каждый из которых продолжался три недели. Один из экспериментов заключался в следующем. Шериф разделил 22 незнакомых друг с другом мальчика из Оклахома-Сити на две группы, отвез их на разных автобусах в бойскаутский лагерь, располагавшийся в национальном парке штата Оклахома Robber's Cave, и поселил в спальных корпусах, расположенных в полумиле друг от друга. Почти целую неделю группы даже не подозревали о существовании друг друга. Сообща занимаясь разными делами – приготовлением пищи, походами, сооружением купальни и наведением веревочного моста, – члены каждой группы вскоре очень сдружились между собой. Одна группа назвала себя «Гремучие змеи», другая – «Орлы». Как символ добрых чувств его обитателей, над одним из корпусов появилась надпись: «Дом, милый дом».

Так была создана групповая идентификация и подготовлена почва для конфликта. В конце первой недели «Гремучие змеи» обнаружили «Орлов» на «своей» бейсбольной площадке. Когда вслед за этим персонал лагеря предложил обеим группам провести турнир, включающий разные соревнования, предложение было встречено обеими группами с энтузиазмом. Это были настоящие соревнования: победа одной группы означала поражение другой. «Вся добыча» должна была достаться группе – победителю турнира.

Результат? Лагерь постепенно превратился в поле битвы. В эксперименте Шерифа конфликт начался с того, что соперники стали обзывать друг друга во время соревнований. Вскоре конфликт распространился и на столовую, и дело дошло до «мусорной войны», сжигания флагов, набегов на спальные корпуса и даже до «кулачных боев». Когда мальчиков просили описать соперников, в ход шли такие слова, как «трусливые», «заснайки» и «подонки»; себя же они считали «смелыми», «бескомпромиссными» и «дружелюбными».

Следствием конкуренции, в которой победа одной стороны означала поражение другой, стали глубокий конфликт, негативное восприятие тех, кто не является членом собственной группы, сильная внутригрупповая сплоченность и чувство гордости. Без сомнения, групповая поляризация «подлила масла в огонь конфликта». Результаты экспериментов свидетельствуют о том, что в ситуациях, провоцирующих конкуренцию, группы ведут себя более «соревновательно», нежели индивиды.

Восприятие несправедливости

«Это несправедливо!», «Это же форменный грабеж!», «Мы заслуживаем лучшего отношения!». Подобные высказывания типичны для конфликтов, порожденных тем, что воспринимается как несправедливость. Но что в таком случае «справедливость»? Согласно мнению некоторых социальных психологов, люди воспринимают справедливость как баланс: распределение вознаграждений между индивидами пропорционально их вкладу в общее дело. Если мы с вами состоим в каких-либо отношениях, то справедливой может быть названа ситуация, при которой отношение моих доходов к моему вкладу равно отношению ваших доходов к вашему вкладу.

Если ваш вклад больше, а заработок меньше, чем у меня, вы будете считать, что вас эксплуатируют, и это будет раздражать вас; я же при этом могу чувствовать себя эксплуататором и испытывать чувство вины. Впрочем, весьма вероятно, что вы будете острее переживать подобный дисбаланс. Участники экспериментов нередко не требуют распределения в свою пользу или в пользу своей группы, но при этом с радостью принимают кусок пирога, который явно больше среднего, и находят этому обоснование.



Мы можем согласиться с тем, что справедливость – это баланс, но разойтись в оценке того, являются ли наши отношения сбалансированными. Если речь идет о двух коллегах, что, по мнению каждого из них, является релевантным вкладом? Тот, кто старше, может отдавать предпочтение такой системе оплаты труда, которая базируется на стаже, а тот, кто помоложе, – той, которая принимает во внимание конкретную работу, выполняемую в данное время. Чей подход возобладает, если имеют место подобные разногласия? В подавляющем большинстве случаев тому, кто обладает большей социальной властью, удастся убедить и себя, и окружающих в том, что он заслуживает то, что получает. Этот феномен называется «золотым правилом»: правила устанавливает тот, в чьих руках «золото».

Критики теории баланса утверждают, что баланс вклада и вознаграждения – не единственно возможное определение справедливости.

Вспомните, что конфликт – это восприятие несовместимости действий или целей. Во многих конфликтах присутствует лишь весьма незначительное «рациональное зерно» – действительно несовместимые цели, однако значительно большую проблему создает искаженное восприятие мотивов и целей другой стороны.

Ранее мы уже говорили о происхождении подобных искажений восприятия. Предрасположенность в пользу самих себя приводит к тому, что индивиды и группы гордятся своими добрыми делами и снимают с себя ответственность за дурные поступки, отказывая другим в праве на то же самое. Тенденция к самооправданию усугубляет склонность людей к отрицанию вредных последствий тех дурных поступков, от которых невозможно откеститься, а благодаря фундаментальной ошибке атрибуции каждая из сторон видит в недружественности другой стороны отражение её враждебных диспозиций. Следствием этого становится ситуация, при которой человек фильтрует информацию и интерпретирует её в соответствии со своими предубеждениями. В группах часто происходит поляризация этих тенденций к предрасположенности в пользу самих себя и к самооправданию. Одним из симптомов огруппленного мышления является восприятие собственной группы как нравственной и сильной, а группы оппонента – как аморальной и слабой. Террористические акты, которые большинство людей считают проявлениями низости и жестокости, для других – «священная война». Действительно, одной лишь принадлежности к группе достаточно для «запуска» механизма предрасположенности в пользу своей группы. А сформировавшиеся негативные стереотипы нередко оказываются живучими даже тогда, когда реальность противоречит им.

Поэтому нет ничего удивительного в том, что у конфликтующих сторон формируются искаженные образы друг друга, и мы не должны заблуждаться на этот счет. Парадоксально, но даже типы искаженного восприятия предсказуемы.

Зеркальное восприятие

Поразительно, насколько искаженное восприятие друг друга присуще обоим сторонам конфликта. Они приписывают себе в качестве добродетели то, что у противника считают грехом. Когда американский психолог Ури Бронфенбреннер посетил в 1960 г. бывший Советский Союз и поговорил со многими простыми людьми, он был поражен, насколько их слова об Америке совпадают с тем, что американцы говорили про Россию. Русские говорили о том, что американское правительство – это милитаристы и агрессоры, что оно эксплуатирует и угнетает свой народ и что американской дипломатии нельзя доверять. «Медленно и болезненно до тебя доходит, что, как это ни удивительно, но искаженное восприятие нас русскими есть зеркальное отражение нашего восприятия русских».

Исследователи проанализировали также и политическую риторику, предшествовавшую началу крупнейших войн, внезапных военных нападений, ближневосточных конфликтов и революций. Едва ли не во всех случаях по мере приближения конфликта мышление лидеров нападавших стран становилось все более и более примитивным.

Известно немало примеров того, как негативное зеркальное восприятие препятствовало достижению мира, вот один из них:



- Обе стороны арабо-израильского конфликта настаивают на том, что «мы» вынуждены так действовать, чтобы защитить свою безопасность и свою территорию, в то время как «они» хотят уничтожить нас и завладеть нашей землей. «Мы» испокон веков живем на этой земле, а они – «захватчики». «Мы» – жертвы, «они» – агрессоры. При таком взаимном недоверии трудно говорить о каких бы то ни было переговорах.

Негативное зеркальное восприятие проявляется также в конфликтах между немногочисленными группами и между индивидами. Как нам уже известно из описания «дилеммных» игр, каждая из сторон может сказать: «Мы хотим сотрудничать, но их отказ от сотрудничества заставляет нас обороняться». С подобными объяснениями столкнулись Кеннет Томас и Луи Понди, когда они изучали поведение управленцев. Рассказывая по просьбе исследователей об каком-либо серьезном из недавних конфликтов, только 12% респондентов полагали, что другая сторона готова к сотрудничеству; о собственной готовности к сотрудничеству упомянули 74% респондентов. По словам управленцев, они «предлагали», «информировали» и «рекомендовали», в то время как противоборствующая сторона «требовала», «отвергала все мои предложения» и «отказывалась».

Изменение восприятия

Если верно, что искаженное восприятие – «спутник» конфликтов, оно должно появляться и исчезать по мере того, как вспыхивают и гаснут сами конфликты. Именно это и происходит, причем с поразительной регулярностью. Те же самые процессы, которые создают образ врага, могут до неузнаваемости изменить его, когда враг становится союзником. Так, те, кто во время Второй мировой войны были «кровавыми, жестокими, вероломными япошками с торчащими зубами», вскоре превратились в глазах граждан Северной Америки и для масс-медиа в наших «интеллигентных, трудолюбивых, дисциплинированных и изобретательных союзников». Зато русские, их союзники по антигитлеровской коалиции, стали «воинственными» и «вероломными».

Масштабы искажения восприятия во время конфликта – отрезвляющее напоминание о том, что люди, находящиеся в здравом уме и не отличающиеся патологической злобностью, тоже способны создать искаженные представления о своих антагонистах. Когда мы конфликтует с какой-либо другой страной, другой группой или просто с соседом по комнате в общежитии или с одним из родителей, то с готовностью воспринимаем свои собственные мотивы и действия как исключительно благородные, а мотивы и действия другой стороны – как злонамеренные. Обычно наши оппоненты отвечают нам тем же: у них складывается зеркальное восприятие наших поступков.

Итак, пойманные в социальную ловушку, конкурирующие за ограниченные ресурсы или конфликтующие из-за воспринимаемой несправедливости стороны продолжают конфликтовать до тех пор, пока что-нибудь не заставит их избавиться от искаженного восприятия и начать урегулирование их подлинных разногласий. Поэтому полезным может оказаться такой совет: конфликтую с кем бы то ни было, не думайте, что он не способен разделять ваши нравственные ценности. Лучше сравните свое и его восприятие, помня о том, что, скорее всего, ваш оппонент воспринимает ситуацию иначе, чем вы.

Резюме

При любом взаимодействии двух человек, двух групп или двух стран их потребности и цели могут вступить в противоречие. Многие социальные проблемы возникают вследствие того, что люди стремятся к удовлетворению собственных эгоистичных интересов в ущерб интересам всего общества. Две лабораторные игры – «Дилемма заключенного» и «Трагедия общественных выгонов» – отражают суть противоречий между благополучием индивидуума и благополучием общества. В реальной жизни, как и в лабораторном эксперименте, можно избежать подобных



ловушек. Для этого нужно разрабатывать правила, регулирующие эгоистичное поведение, создавать немногочисленные группы, в которых люди чувствуют ответственность друг за друга, предусматривать возможность коммуникации, потому что она способствует снижению уровня взаимного недоверия, использовать материальное стимулирование сотрудничества и обращаться к альтруистическим чувствам людей.

Когда люди конкурируют за ограниченные ресурсы, человеческие отношения нередко тонут в море предрассудков и враждебности. Результаты знаменитых экспериментов Музафера Шерифа свидетельствуют о том, что конкуренция, в которой победа одного означает поражение другого, быстро превращает незнакомых людей во врагов, порождая несдерживаемую воинственность даже у мальчиков, которые в иных условиях вполне контактны.

Конфликты возникают и тогда, когда люди чувствуют, что с ними поступают несправедливо. Согласно теории баланса, «справедливость» для людей – это распределение вознаграждения пропорционально вкладам. Конфликты возникают, если люди выражают несогласие с оценкой их вкладов, а следовательно и с тем, что вознаграждения распределены справедливо.

Нередко конфликты содержат лишь небольшое рациональное зерно действительно несовместимых друг с другом целей, окруженное толстым слоем искаженного восприятия конфликтующими сторонами мотивов и целей друг друга. Часто конфликтующие стороны зеркально воспринимают друг друга. Если обе стороны считают, что «мы стремимся к миру, а они мечтают о войне», каждая из них может относиться к другой так, что в конце концов спровоцирует её на демонстрацию враждебности и получит подтверждение своих ожиданий. Международные конфликты нередко подпитываются иллюзией «злонамеренный лидер – хороший народ».