

ВОЗМОЖНОСТИ КАЧЕСТВЕННЫХ МЕТОДОВ В ИССЛЕДОВАНИЯХ ВОСПРИЯТИЯ КОНФЛИКТА¹

Е.О. Голынчик
МГУ имени М.В. Ломоносова, г. Москва

Аннотация: Данная статья представляет собой размышления о трудностях, с которыми сталкивается исследователь при изучении социально-перцептивных феноменов в контексте конфликтного взаимодействия, а также о преимуществах и возможностях, которые предоставляет использование качественной методологии в подобных исследованиях. В тексте обобщается опыт проведения нескольких эмпирических исследований, посвященных данной тематике, с использованием методов глубинного интервью и дискурс-анализа, приводятся примеры, иллюстрирующие возможности этих методов для изучения восприятия конфликта и конструирования его образа в тексте.

Ключевые слова: психология конфликта, межличностный конфликт, социальный конфликт, восприятие конфликта, образ конфликта, социальный конструкционизм, качественные методы, глубинное интервью, дискурс-анализ.

Исследованиями конфликта занимаются ученые многих отраслей науки. Особый интерес для социальной психологии представляют социально-перцептивные процессы участников конфликта. Именно они определяют выбор поведения в ситуации конфликтного взаимодействия. В отечественной социальной психологии родоначальником подобных исследований является Л.А. Петровская (Петровская, 2007).

Далее мы изложим некоторые собственные размышления о трудностях, с которыми сталкивается исследователь, работающий в данном проблемном поле, а также о преимуществах и возможностях, которые предоставляет использование качественной методологии в подобных случаях (на примере нескольких эмпирических исследований, проведенных совместно со студентами факультета психологии МГУ, с применением методов глубинного интервью и дискурс-анализа). При этом мы не будем приводить детального описания процедуры и результатов этих исследований из-за ограничений объема статьи, с ними можно познакомиться в других наших работах.

Реальность конфликтного общения - один из интереснейших, но в то же время сложнейших объектов научного анализа. С одной стороны, в условиях конфронтации наиболее ярко проявляются известные социально-перцептивные феномены, например, такие, как избирательность и стереотипность восприятия, ошибки атрибуции и т.д. (Гришина, 2015), поэтому исследования, выполненные на материале конфликтных ситуаций представляют большой интерес. Но, с другой стороны, ученый редко становится непосредственным очевидцем и наблюдателем реального конфликтного взаимодействия, так как это сопряжено с этическими сложностями. Обычно он имеет дело с восприятием, осмыслением и попытками найти объяснение уже произошедших конфликтных событий его участниками и очевидцами. Одна из сложностей, с которыми при этом сталкивается исследователь - *негативные эмоциональные состояния*, сопровождающие конфликтное взаимодействие и воспоминания о нем (Lindner, 2014), что приводит к низкой мотивации участия и высокому риску возникновения негативных последствий такого исследования для респондентов.

Преодолению этой сложности помогает выбор качественной методологии на этапе сбора данных. Например, процедура глубинного интервью позволяет проявить бережность и

¹ Работа выполнена при финансовой поддержке РФФИ (проект №17-06-00980 «Историко-политические факторы трансформации коллективной памяти и идентичности российского общества»), руководитель – А.И. Донцов)

заботу о респондентах при разговоре на неприятную тему, а мягкий выход из ситуации интервью с использованием функциональных вопросов, например, о том, что помогает респондентам справляться с конфликтами, позволяет на позитивной ноте завершить беседу.

Следующая проблема, которая особенно остро встает в исследованиях межличностных конфликтов - это проблема *социальной желательности ответов* респондентов. Само слово «конфликт» имеет преимущественно негативную коннотацию в русском языке (Гришина, 2015), а конфликтное поведение зачастую порицается, оценивается как социально неодобряемое, что определяет «конфликтофобию» наших соотечественников (Хасан, 2002). Бесконфликтность, умение ладить с окружающими и справляться со своими эмоциями входит в требования, предъявляемые к носителям многих профессиональных ролей, например, таких, как учитель, преподаватель, руководитель. В связи с этим, зачастую при изучении конфликтов мы сталкиваемся с высоким уровнем социальной желательности в ответах, со сложностями оценки собственного конфликтного поведения и даже признания самого факта участия в конфликте.

Целью одного из наших исследований было изучение восприятия преподавателями и студентами конфликтов между ними (Харакоз, 2014). При использовании метода анкетирования мы столкнулись с нежеланием отвечать на вопросы о конфликтах в образовательной среде и утверждением респондентов, что «у хороших преподавателей и студентов конфликтов не бывает». Смена метода сбора данных на глубинное интервью позволила постепенно перейти от обсуждения с респондентами более общей темы (специфики педагогического общения в современном мире), к описанию реальных конфликтных ситуаций, с которыми сталкивались как преподаватели, так и студенты, а последующий качественный анализ текстов ответов позволил не только выделить типичные ситуации конфликтного общения, но и особенности восприятия этих ситуаций и объяснения причин их возникновения.

В частности, это позволило установить, что и преподаватели, и студенты считают, что за последнее десятилетие их взаимодействие стало более конфликтным, в нем стало меньше проявлений уважения к преподавателю и образовательному процессу в целом, нормы поведения в вузе стали более свободными, чаще стало встречаться формальное отношение со стороны преподавателя, меньше личной включенности в жизнь студентов. В качестве конфликтных всеми респондентами воспринимались только наиболее острые ситуации, когда взаимодействие происходило публично и конфронтация затягивалась, остальные ситуации относились к категории не дошедших до конфликта или конфликтов, которые удалось предотвратить. Большинство ситуаций, описанных как студентами, так и преподавателями представляли собой конфликты, спровоцированные студентами (например, нарушения дисциплины студентом, грубые высказывания, задевающие достоинство преподавателя, безответственное отношение к учебному процессу).

Важное преимущество применения методологических принципов качественных исследований (Мельникова, Хорошилов, 2013) при анализе текстов интервью - это *возможность выйти за пределы классических моделей социально-перцептивных процессов*, например, каузальной атрибуции. Качественный анализ данных в описанном выше исследовании, позволил реализовать дискурсивный подход к изучению этого феномена, согласно которому атрибутивные выводы встроены в повседневную коммуникацию людей, в то, как они описывают происходящие события и сообщают о них другим. Атрибуция происходит в естественном дискурсе, беседах и письменной речи. Любое описание событий не бывает нейтральным, оно изначально пристрастно, зависит от контекста взаимодействия с партнером, занимаемых позиций, и именно это определяет характер атрибутивных заключений (Augoustinos et al., 2006). Так, в текстах студенческих интервью большинство конфликтов объяснялось личностными особенностями «плохих» конфликтных студентов; конструировался образ «хорошего студента» как человека, который не нарушает норм и правил взаимодействия в вузе, признает существующую субординацию, не попадает в

конфликтные ситуации с преподавателем. Отвечая на вопросы интервьюера, респонденты стремились поддержать свою позитивную идентичность, отказываясь от идентификации со студентами-участниками тех ситуаций, которые назывались конфликтами. Студенты использовали другие слова для описания ситуаций разногласий с преподавателями, подчеркивали, что делают все возможное, чтобы предотвратить переход этих ситуаций в конфликт. Такой результат во многом можно объяснить высокой дистанцией от власти в российской культуре, заставляющей нас избегать конфликтов с людьми, наделенными ею (Голынчик, Батхина, 2017).

В текстах ответов преподавателей, описывающих конфликты со студентами, конструировался образ «хорошего преподавателя», который в наши дни вынужден участвовать в конфликтных взаимодействиях, причиной которых являются студенты, но не винит их в этом полностью, находя и другие: социальные и культурные объяснения плохого поведения современных студентов; респонденты идентифицировались с преподавателями из описываемых конфликтных ситуаций, сочувствовали им, искали эффективные педагогические решения возникающих проблем, поддерживая собственную позитивную профессиональную идентичность.

Смена исследовательских парадигм, происходящая не только в психологии социального познания, но и в психологии конфликта в целом бросает вызов привычной методологии исследования. И в этом заключается еще одна сложность изучения конфликта. В работах конца прошлого века внимание ученых когнитивистов привлекала проблема адекватности осознания ситуации конфликта, условий, которые привели к его возникновению, обсуждалась объективно-субъективная природа противоречия, лежащего в основе конфликта (по: Гришина, 2015). Субъективное видение любого конфликта оценивалось как соответствующее или не соответствующее реальному положению вещей, что заставляло ученых говорить о наличии возможных искажений, ошибок, иллюзий в субъективном отражении объективных условий конфликта (Дойч, 2002; Петровская, 2007). В науке хорошо изучены подобные эффекты, такие, как стереотипность восприятия, атрибутивное искажение, формирование «образа врага» (Лебедева, 2002). Основная масса исследований в этой области проводилась с использованием количественных опросных методов с последующей статистической обработкой полученных данных.

Современные исследования психологии конфликта все чаще опираются на методологию социального конструкционизма, предполагающую множественность описаний конфликтной реальности, создаваемых людьми в процессе коммуникации в разных социальных контекстах, ни одно из которых не является истинным. При этом экспертная конфликтологическая трактовка событий или официальная оценка конфликтного эпизода в новостных СМИ рассматриваются как лишь один из возможных взглядов на эту ситуацию. Большое внимание при изучении конструирования образа конфликта уделяется анализу ситуационного и социального контекста коммуникации, в котором этот образ возникает, учитывается политическая ситуация, культурные истоки конфликта, характер межгрупповых отношений, власть одних групп над другими, существующая социальная иерархия (Гулевич, 2008; Caleman, 2014; Moghaddam, Harre, 2010).

Особо сложным объектом для исследования является социальный конфликт, имеющий широкий общественный резонанс, ярко представленный в СМИ и общественном дискурсе. Пропаганда и информационная война всегда сопровождают такой конфликт, и каждая из заинтересованных сторон стремится управлять процессом смыслообразования и конкурирует за доминирующую в обществе версию интерпретации происходящих событий. Исследователей, опирающихся на методологию социального конструкционизма, интересуют разделяемые большинством убеждения и верования, нормы, ценности, система взглядов, определяющие рамки осмысления конфликтных событий, а так же социальная идентичность субъектов восприятия и конструирования конфликтной реальности (Голынчик, 2015).

Анализ процесса смыслообразования - сложная методологическая задача. Использование количественных опросных методов и контент-анализа не позволяет проследить этот процесс, а также контекст и функцию использования в тексте тех или иных категорий. Применение интервью и качественных методов анализа текста (Мельникова, Хорошилов, 2013) помогает проанализировать и сравнить существующие и конкурирующие друг с другом описания и трактовки одних и тех же конфликтных событий. Важное преимущество, например, дискурс-анализа при проведении таких исследований - внимание к авторскому языку, используемым языковым категориям и лингвистическим конструкциям, при помощи которых описывается, объясняется и осмысливается конфликтная ситуация. Это позволяет посмотреть на процессы социального познания в конфликте напрямую, а не через призму существующих научных понятий и гипотез исследования (Бусыгина, 2011), лучше понять конструирование образа конфликта как его непосредственными участниками, так и более широкой аудиторией, теми, кто не являлся очевидцами конфликтных событий, представителями разных социальных групп. Дискурс-анализ текстов, описывающих актуальный социальный конфликт, позволяет сделать предметом анализа не только содержание образа конфликта, но позицию, занимаемую автором текста, задуматься, в рамках какой картины мира конфликт видится так или иначе, и к каким социальным последствиям ведет такое видение. Дискурс-анализ, как никакой другой метод анализа текстов, позволяет проанализировать социальный и дискурсивный контекст, в котором актуальному конфликту придается тот или иной смысл. Эта цель достигается через особое внимание к используемым риторическим средствам, крылатым выражениям, эпитетам, ярлыкам и метафорам.

Нами была проведена серия исследований, посвященных конструированию образа конфликта между Россией и Украиной с 2014 г. по 2017 г. (Елеференко, 2017; Потанина, 2015). Используя формулировку «конфликт между Россией и Украиной», мы имеем в виду, что отношения между этими странами подпадают под категорию конфликтных с точки зрения конфликтологии. Вместе с тем, мы отдавали себе отчет в том, что они могут не восприниматься как таковые участниками нашего исследования; объяснение того, что происходит в отношениях двух стран может конструироваться по-разному, поэтому нам важно было бережно относиться к формулировкам, используемым авторами анализируемых текстов. Использование дискурс-анализа в традиции Дж. Поттера – М. Уэзерелл (Potter, 1996) позволило справиться с этой задачей.

В качестве иллюстрации хочется привести последний из реализованных этапов исследования, где в фокусе нашего внимания оказалась роль коллективной памяти в конструировании образа актуального социального конфликта. При этом мы опирались на опыт исследований межгрупповых трудноразрешимых конфликтов в израильской школе (Paez, Liu, 2015), а также исследование коллективной памяти о великой отечественной войне Т.П. Емельяновой (Емельянова, 2002).

Анализу подвергались сообщения из новостных СМИ, посвященные отдельным эпизодам конфликта, а так же тексты интервью с москвичами.

Применение дискурс-анализа позволило выделить различные способы актуализации событий прошлого для конструирования образа конфликта в настоящем, которые применялись как авторами новостных сообщений, так и респондентами: использование «ярлыков», прямые или косвенные отсылки к событиям прошлого, упоминание конкретных исторических личностей и событий, подкрепленные эмоционально насыщенными риторическими средствами (эпитетами, метафорами). Все эти средства применялись для конструирования позитивного образа ингруппы и негативного образа аутгруппы.

В новостных СМИ они выпроняли функции обоснования целей, преследуемых правительством собственного государства (как правило, для оправдания агрессивных и насильственных действий, позиционирования таких действий как вынужденных, оборонительных, миротворческих - для этой цели использовалась идентификация с

историческими фигурами освободителей от фашизма или борцов за свободу); делигитимизации действий членов аутгруппы и группы противника в целом (наибольшее количество «ярлыков», отсылок к историческим событиям времен гитлеровской Германии, фашизма, сталинских репрессий, упоминаний конкретных исторических фигур того времени использовалось с целью деморализации аутгруппы, объяснения их действий злым умыслом, жестокостью, стремлением уничтожить ингруппу); для позиционирования собственной группы или ее части (например, жителей Крыма) в качестве жертвы (для этой цели использовалась апелляция к таким событиям прошлого, как геноцид, депортация, дискриминация со стороны аутгруппы); для повышения солидарности внутри собственной группы (указание на единство в оценке и отношении к конфликту среди всех представителей ингруппы, апелляция к легитимности власти в своем государстве; при этом использовались отсылки к событиям, успехам и победам прошлого, когда государство было целостным и сильным). Перечисленные цели актуализации событий прошлого для осмысления актуального конфликта созвучны функциям коллективной памяти, выделенным Т.П. Емельяновой (Емельянова, 2002).

В целом риторические средства, используемые в новостном дискурсе, позволяют сконструировать картину мира, при которой в социальном конфликте виновником всегда выступает одна из сторон (Российская или Украинская, соответственно), ответственность за разжигание конфликта приписывается ей, а вторая сторона - лишь обороняется, поэтому применяемая ею агрессия легитимизируется.

Использование отсылок к содержанию коллективной памяти при конструировании образа актуального конфликта позволяет «продлить» конфликтную историю в прошлое за счет избирательного включения в нее более ранних событий и позиционирования актуального конфликта как их продолжения. Таким образом конструируется идея о неизменности, статичности негативных черт аутгруппы, что обычно связано с формированием коллективного эмоционального переживания безысходности, часто сопровождающего трудноразрешимые конфликты (Halperin, 2014).

Дискурс-анализ ответов респондентов на вопросы интервью показал, что анализируемый нами конфликт России и Украины не воспринимается и не описывается как реальный большинством респондентов. То есть вооруженные столкновения на Юго-востоке Украины, присоединение Крыма к России не отрицаются, но эти события описываются как «искусственный», «инсценированный», «тщательно подготовленный», «раздутый» конфликт. Фокус внимания смещается с противостояния России и Украины, на противопоставление политических элит, «верхушек», властей обеих стран (и некоторых других - США, Евросоюз) с одной стороны и обычных граждан - с другой.

Противопоставление заключалось в том, что в качестве представителей аутгруппы определялись лица, наделенные властью, независимо от их национальной принадлежности, а также «спонсированные» ими агрессоры. В качестве ингруппы определялись рядовые граждане России и Украины. Официальные власти представляются в текстах в качестве агрессора, чьи действия по отношению к другой стороне (представителям «народа») недопустимы и преступны. Таким образом, конструируется образ большинства населения России и Украины как страдающего и испытывающего негативные последствия от искусственно созданного конфликта. Подобное объяснение нередко встречается в контексте межгосударственных конфликтов (Стефаненко, 2014). Одним из средств, при помощи которых конструировалась такая картина конфликта являлось косвенное указание на страдания ингруппы «простых людей» от действий аутгруппы «властей» в прошлом. Присутствовали прямые отсылки к войне в Ираке, Сирии, Египте, развалу Югославии и другим конфликтами, ответственность за которые приписывалась той или иной группе власть имущих, действующих для достижения внутренних интересов и вопреки интересам рядовых граждан. Интересно, что большинство респондентов (жители Москвы с высшим образованием) негативно отзывались о сообщениях новостных СМИ, связанных с

актуализацией и реинтерпретацией событий прошлого. Для описания официальной позиции власти и СМИ использовались «ярлыки» с негативной коннотацией («пропаганда», «псевдопатриотизм»), эпитеты и метафоры («наглая ложь», «чушь», «техники запугивания», «шумиха», «вранье, которое льется со всех сторон»). В текстах ответов молодежи конструируется образ представителя игруппы как самостоятельно мыслящего молодого человека, не поддающегося влиянию пропаганды, поддерживаемой нормой является избегание официальных СМИ и сниженного интереса к событиям на Украине и политической сфере в целом. В качестве достоверных источников назывались независимые западные СМИ и информация, полученная от друзей и знакомых, живущих на Украине.

В рамках данной статьи мы рассмотрели лишь немногие сложности, связанные с изучением социально-перцептивных процессов в контексте конфликтного взаимодействия. Перечисление преимуществ использования качественной методологии исследования для преодоления этих сложностей не претендует на полноту, опирается на опыт проведения всего нескольких подобных исследований, может расширяться в будущем.

Литература:

Бусыгина Н.П. Методология качественных исследований в психологии. Учебное пособие. М.: МГППУ, 2011.

Голынчик Е.О. Коллективные переживания трудноразрешимых социальных конфликтов // Коллективные переживания социальных проблем: Коллективная монография / под ред. Т.Г. Стефаненко, С.А. Липатова. М.: Смысл, 2015. С.114-145.

Голынчик Е. О., Батхина А. А. Стратегии поведения в межличностном конфликте у студентов: кросс-культурное сравнение // Психологические исследования (электронный журнал). 2017. Т. 10, № 53. С. 12.

Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб.: Питер, 2015.

Гулевич О.А. Психология межгрупповых отношений. М.: Московский психолого-социальный институт, 2008.

Дойч М. Разрешение конфликта (конструктивные и деструктивные процессы) // Конфликтология: Хрестоматия / сост. Н.И. Леонов. М.: Московский психолого-социальный институт; Воронеж: НПО «Модек», 2002. С. 53-70.

Елеференко Д.П. Особенности коллективной памяти в контексте восприятия социального конфликта разными поколениями россиян. Курсовая работа. М.: МГУ, 2017.

Емельянова Т. П. Социальное представление как инструмент коллективной памяти (на примере воспоминаний о Великой Отечественной войне) // Психологический журнал. 2002. Т. 23. №. 4. С. 49-59

Лебедева М.М. Особенности восприятия в конфликте и кризисе // Конфликтология: Хрестоматия / сост. Н.И. Леонов. М.: Московский психолого-социальный институт; Воронеж: НПО «Модек», 2002. С. 172-180.

Мельникова О.Т., Хорошилов Д.А. Методологические принципы качественных исследований в психологии // Вестник моск. ун-та. Серия 14. Психология. 2013. №3. С.4-14.

Петровская Л.А. О понятийной схеме психологического анализа конфликта // Петровская Л.А. Общение – компетентность – тренинг: Избранные труды. М.: Смысл, 2007. С.109-125.

Потанина А. М. Конструирование образа оппонента в медиа-дискурсе и общественном дискурсе о ситуации на Украине 2014-2015 годов. Дипломная работа. М.: МГУ, 2015.

Стефаненко Т.Г. Этнопсихология. М.: Аспект Пресс, 2014.

Харакоз Е.В. Сравнение восприятия преподавателями и студентами конфликтов между ними. Дипломная работа, защищенная на кафедре социальной психологии факультета психологии МГУ имени М.В.Ломоносова. М., 2014.

Хасан Б.И. Природа и механизмы конфликтофобии // Конфликтология: Хрестоматия / Сост. Н.И. Леонов. М.: Московский психолого-социальный институт; Воронеж: НПО «Модек», 2002.

Augoustinos M., Walker I., Donaghue N. Social cognition. London: Sage, 2006.

Caleman P.T. Intractable conflict // The handbook of conflict resolution: theory and practice / ed. by M. Deutsch, P.T. Coleman, E.C. Marcus. San Francisco: Jossey-Bass, 2014. Kindle Edition.

Halperin E. Collective emotions and emotion regulation in intractable conflicts // Collective Emotions. Perspectives from Psychology, Philosophy, and Sociology / ed. by Ch.von Scheve, M.Salmela. New York: Oxford University Press, 2014.

Moghaddam F., Harre R. Words, conflicts and political processes // Words of conflict, words of war: how the language we use in political processes sparks fighting / ed. by F. Moghaddam, R. Harre. Santa Barbara: Praeger, 2010. Pp.1-27.

Lindner E.C. Emotion and conflict: Why it is important to understand how emotions affect conflict and how conflict affects emotions // The handbook of conflict resolution: theory and practice / ed. by M. Deutsch, P.T. Coleman, E.C. Marcus. San Francisco: Jossey-Bass, 2014. Kindle Edition.

Paetz D., Liu J.H. The collective remembering of conflict and its role in fueling an ethos of conflict in society // The social psychology of intractable conflicts: celebrating the legacy of Daniel Bar-Tal / ed. by E.Halperin, K.Sharvit. Springer. 2015.

Potter J. Discourse analysis and constructionist approaches: Theoretical background. British Psychological Society, 1996.

Сведения об авторе:

Голынчик Елена Олеговна - старший научный сотрудник кафедры социальной психологии факультета психологии МГУ имени М.В.Ломоносова, кандидат психологических наук; E-mail: elena_golynchik@mail.ru

POTENTIAL OF QUALITATIVE METHODS IN THE RESEARCH OF CONFLICT PERCEPTION

E.O. Golynchik

Lomonosov Moscow State University, Moscow

Abstract: The current article represents the thoughts about difficulties, which the researcher faces while studying the social-perceptual phenomena in the context of conflict interaction and also about advantages and potentials which are given by usage of qualitative methodology in similar researches. The text generalizes the expertise of several empirical researches on the current topic that were conducted with methods of depth interview and discourse analysis. Shows the examples of abilities of current methods in studying the perception of the conflict and constructing it's image in text.

Key words: psychology of conflict, interpersonal conflict, social conflict, perception of the conflict, image of the conflict, social constructionism, qualitative methods, depth interview, discourse analysis.