

Eskalacja konfliktu interpersonalnego w perspektywie teoretycznej i empirycznej

Krystyna Balawajder*

Szkoła Wyższa Psychologii Społecznej, Wydział Zamiejscowy w Katowicach

ESCALATION OF THE INTERPERSONAL CONFLICT IN A THEORETICAL AND EMPIRICAL PERSPECTIVE

The subject of interest in this article is the escalation of interpersonal conflict and the contentious behaviors it is based upon, displayed by the participants in the conflict. In general, the escalation of conflict comes down to an exchange of growingly hostile behaviors, causing an increasing threat to the interest of both participants in such an interaction. As both parties expect the partner to increase hostile actions and apply stronger means of coercion, each on their own must act pugnacious. The sequence in which the tough escalation tactics are applied is as follows: from mild to increasingly stronger. The pleas appear first, then the objections and requests, critiques, threats, abusive treatment, and further on it might even come to physical aggression. The most frequently encountered explanations for the action of the conflict spiral apply to the interaction between the situation, behaviors, and internal states of the participants. Contentious behaviors are the answer to certain events in the circumstances, i. e. what the partner did (the situation). The perception of danger brought upon by the hostile actions of the other person, causes negative emotions, disadvantageous changes in the image of the partner and the desire for retaliation (the internal states). Therefore, the more threatening a behavior is to a given person, the more the more likely he or she is to undertake hostile actions (the behaviors). The results presented in the article concerning exactly those contentious behaviors show that retaliation, the motivation of power gain, and a retrospective orientation explain up to 43 percent of the changeability of the dependable variable, which are contentious behaviors. One can therefore conclude that the escalation of conflict is enhanced by a person with an aggressive disposition (retaliation), oriented by a need for power and concentrated on past events.

ROZUMIENIE ESKALACJI KONFLIKTU

W literaturze dotyczącej konfliktów panuje powszechna zgoda, że eskalacja konfliktu przejawia się w podejmowaniu przez jego uczestników konfrontacyjnych zachowań względem siebie nawzajem, które nasilają się w miarę rozwoju konfliktowych interakcji (Kriesberg, 1998, Pruitt, Rubin, 1986). Kriesberg (1998) jest zdania, że w eskalacji konfliktu interakcje rozwijają się według swoistej logiki, jaką jest wymiana wrogich zachowań. Każdy z uczestników spodziewa się, że partner nasili działania wrogie i będzie stosował coraz silniejsze środki przymusu, więc sam musi też działać twardo. Ta samosprawdzająca się przepowiednia napędza eskalację konfliktu. Wrogość jest odwzajemniana. Zaburzona percepcja partnera i jego intencji, często obecna w sytuacji konfliktowej, wzma-

ga eskalację. Twarde postępowanie jednej strony jest widziane przez drugą jako brutalne, niehumanitarne, wrogie, co usprawiedliwia podjęcie niszczących działań w stosunku do przeciwników. Kriesberg (1998) uważa, że eskalacja odnosi się do wzrostu intensywności używanych nacisków, czyli środków przymusu (zachowania konfrontacyjne) oraz do wzrostu stopnia zaangażowania w konflikt.

Chociaż aspekt behawioralny, jest najbardziej widocznym przejawem eskalacji, to jednakże nie można pominąć roli czynników motywacyjnych, poznawczych i emocjonalnych w rozwoju procesu eskalacji konfliktu (Kriesberg, 1998; Kimmelmeier i Winter, 1998; Dill i in., 1997; Peterson, Winter i Doty, 1994; De Dreu, Nauta i Van de Vliert, 1995; Thompson, 1992; Northrup, 1989; Winter, 1987). Procesy te biorą udział w aktywizacji zachowań konfrontacyjnych i ich nasilaniu się, lecz same one eskalacji nie stanowią. Nawet najbardziej negatywny obraz partnera i silne wrogie uczucia do niego, przypisywanie mu motywu władzy, poczucie pokrzywdzenia czy zagrożenie własnej tożsamości nie są same w sobie eskalacją

* Korespondencję dotyczącą artykułu można kierować na adres: Krystyna Balawajder, SWPS Wydział Zamiejscowy w Katowicach, ul. Kossutha 9, 40-844 Katowice.
email: krystyna.balawajder@swps.edu.pl

konfliktu, lecz jedynie stanami uruchamiającymi takie zachowania.

Najogólniej ujmując eskalacja konfliktu sprowadza się zatem do wymiany narastających w sile wrogich zachowań, które powodują coraz większe zagrożenie interesów obu uczestników tej interakcji. Stosowanie twardych taktyk eskalacyjnych niszczy atmosferę dialogu między stronami, powoduje obopólne cierpienia. Strony doznają różnych psychicznych szkód, a czasem dochodzi nawet do utraty dobytku, zdrowia lub życia.

SEKWENCJA TAKTYK ESKALACYJNYCH

W eskalacji konfliktu gradacja siły używanych taktyk rośnie w miarę rozwoju tego procesu. To zjawisko Pruitt i Rubin (1986) określają mianem spirali konfliktowej. Spirala ta polega na tym, że każda ze stron reaguje coraz mocniej na posunięcia konfliktowe partnera, prowokując tym samym drugą stronę do coraz twardszych reakcji (Rubin, Pruitt i Kim, 1994). Odwzajemnianie partnerowi równie twarda, a częściej jeszcze mocniejszą taktyką stanowi motor napędowy spirali eskalacji konfliktu.

Zanim jednak uczestnicy konfliktu podejmą twarde taktyki eskalacyjne zdarza się, że zwracają się do trzeciej strony z prośbą o interwencję lub próbują dotrzeć do partnera poprzez kierowane wprost werbalne komunikaty (Felson, 1984, Pruitt i in., 1993). Jeśli te próby nie poprawią sytuacji i w dalszym ciągu jedna ze stron lub obie wyrządzają sobie przykrości, to wtedy uruchomiona zostaje spirala eskalacyjna (Peirce, Pruitt i Czaja, 1993). Wynika stąd, że uczestnicy konfliktu wydają się być świadomi ryzyka, jakie pociąga za sobą stosowanie twardych taktyk. Być może szczególnie brana jest pod uwagę możliwość odwzajemnienia się partnera i tym samym narażenia się na niespodziewane przykrości lub straty. Innym powodem powstrzymywania się przed podjęciem wrogich zachowań mogą być normatywne restrykcje, które powodują, że osoba niechętnie podejmuje działania, które są negatywnie oceniane i mogą spowodować na nią sankcje ze strony otoczenia.

Stosowanie twardych taktyk eskalacyjnych następuje w określonej sekwencji – od łagodnych do coraz silniejszych. W badaniach Mikolice, Parkera, Pruitta (1997), a także Pruitta, Parkera, Mikolice (1997) sekwencja ta układa się w ciąg, w którym najpierw pojawiają się prośby, czyli domaganie się czegoś w grzecznej formie. Następnie sprzeciwy, polegające na wyrażaniu niezadowolenia z zachowań drugiej strony w konkretnej sprawie. Po nich można spodziewać się gróźb, oznajmianych zamiar ukarania partnera o ile nie zaprzestanie on pewnych działań. Ostatnią taktyką w tej sekwencji jest dokuczanie, czyli stosowanie kar wobec drugiej strony, robienie przykrych uwag i oznajmianie, że będzie to kontynuowane o ile partner nie powstrzyma się od przejawianych zachowań. Prawdopodobnie w rzeczywistości, bo w badaniach Mikolice i in. (1997) takiej możliwości nie było, do tej sekwencji może jeszcze dojść agresja fizyczna.

Uczestnicy konfliktu najpierw próbują skuteczności słabszych technik, używając je czasem nawet kilkakrotnie, a jeśli te nie przyniosą oczekiwanych skutków (zmiana postępowania partnera), to sięgają po mocniejsze techniki. Próbują znowu ich skuteczności po kilka razy, a jeśli zawiodą to sięgają po jeszcze silniejsze i tak dalej. Taki sposób postępowania Mikolic i in. (1997) nazwali kaskadowym uporządkowaniem taktyk eskalacyjnych. Czasem, gdy interakcje konfliktowe mają już swoją historię, to strony rozpoczynają eskalowanie konfliktu od wyższego pułapu, na przykład od razu używając gróźb.

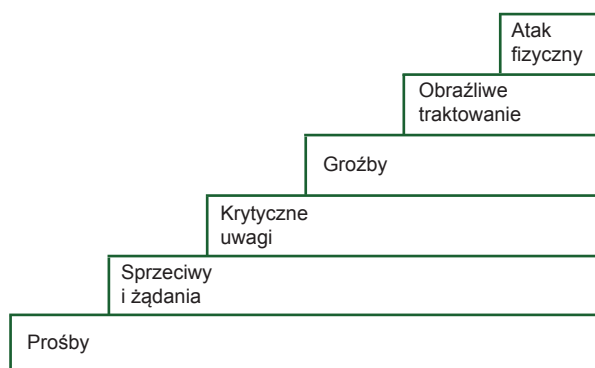
Sekwencyjne stosowanie taktyk eskalacyjnych znajduje też poparcie w – szczególnie cennych, bo prowadzonych w realnej rzeczywistości – badaniach Felsona (1984). Badania te pokazują, że najpierw uczestnicy konfliktu próbują skuteczności prób i żądań, potem sięgają do rozkazów, następnie czynią zarzuty (głównie w postaci skarg i wymówek), a jeśli nie są one skuteczne, to stosują zniewagi a potem groźby. Ostatecznie podejmują najbardziej drastyczną taktykę, czyli fizyczny atak.

Z badań Mikolice i in. (1997) wynika, że w trakcie eskalacji jest także miejsce na próby rozwiązań integracyjnych. W prowadzonych przez tych autorów badaniach miało to miejsce przed użyciem gróźb. Pokazuje to, że ludzie przy średnim nasileniu nacisków na partnera, zanim odwołują się do używania twardych taktyk, zazwyczaj próbują dojść do porozumienia z drugą stroną konfliktu. Dopiero gdy niemożliwe okazuje się uzgodnienie czegokolwiek podejmują twarde środki nacisku. Być może, zdaniem uczestników konfliktu, zanim podejmie się ostrzejsze środki przymusu warto porozumieć się z partnerem ponieważ twarde taktyki są ryzykowne i nawet jeśli okażą się skuteczne, to mogą przynieść niepożądane skutki uboczne.

Wyniki badań nad sekwencją technik eskalacyjnych, zarówno uzyskane przez Mikolice i in. (1997) oraz Pruitta i in. (1997), a także wcześniej przez Felsona (1984) pozwalają sądzić, że sekwencja tych taktyk jest szeroko rozpowszechniona wśród ludzi, tak, że można ją traktować jako pewien standard reagowania w sytuacji eskalacji konfliktu. Skąd się taki standard bierze? Mikolic i in. (1997) oraz Pruitt i in. (1997) znajdują dwa wyjaśnienia tego fenomenu. Pierwsze to istnienie hierarchii progów natężenia przykrości doznawanej od partnera. A drugie to działanie skryptu, który rozpoznawany jest jako „eskalacja konfliktu”.

Działanie hierarchii progów związane jest z percepcją narastającej wrogości partnera. Przykreść doznawana przez partnera musi rosnać, aby przekroczyć pewien punkt, poza którym za słuszne uznaje się stosowanie taktyki o określonej sile twardości. Tę hierarchię można porównać do schodów. Oznacza to, że wzrost siły twardości stosowanych technik jest skokowy i dopasowany do siły przykrości zadawanej przez partnera. Kolejny „schodek” to poziom stosowania innych taktyk. Obrazowo przedstawia to Rycina 1.

Na poziomie kolejnego „schodka” stosuje się odpowiednie dla niego taktyki eskalacyjne, zaś „wysokość schodka” wyznaczona jest przez wielkość przykrości dostarczanej



Ryc. 1. Sekwencja taktyk eskalacyjnych (opracowanie własne w oparciu o Mikolice, Parkera, Pruitta, 1997)

przez partnera. Doznawana przykrość musi być coraz to większa, aby przekroczyć kolejne progi. I tak, średniej wielkości przykrość powoduje przekroczenie progu, poza którym jednostka będzie stawiać żądania, jeszcze większa jest konieczna, aby przekroczyć następny próg, poza którym jednostka będzie stosować ostre uwagi. Dalsze narastanie przykrości powoduje pokonanie kolejnego progu poza którym jednostka stosuje już groźby itd. Mikolic i in. (1997) sądzą, że narastająca w sile przykrość wywołuje poczucie złości, frustracji i wrogości, które popychają ludzi do podejmowania coraz twardszych sposobów radzenia sobie z konfliktem.

Drugi sposób wyjaśniania działania sekwencji technik eskalacyjnych odwołuje się do koncepcji skryptów poznawczych. W koncepcji tej opracowanej przez Schanka i Abelsona (1977) reprezentacje zdarzeń i działań społecznych uznaje się za podstawową formę reprezentacji rzeczywistości. Zdarzenie społeczne składa się ze specyficznego układu działań ludzkich, wykonywanych przez specyficznych aktorów w określonym miejscu i czasie (np. „w restauracji”). Autorzy koncepcji skryptów odnosili je do wąskiej klasy specyficznych sytuacji. Nieco później Abelson (1981) rozszerzył możliwości stosowania skryptów i rozciągnął ich działanie na sytuacje o większej ogólności (można wobec nich użyć pojęcia metaskrypt) jak na przykład „dawanie pomocy” czy „radzenie sobie w konflikcie”.

Reprezentowana w skryptach rzeczywistość ma charakter procesualny. Występują w niej różne obiekty społeczne, które wykonują określone działania i powiązane są specyficznym ciągiem zdarzeń. Skrypt opisuje zachowania ludzi, role jakie pełnią i możliwości, które przed nimi się pojawiają. Najważniejszym elementem skryptu są składające się nań zdarzenia, mające określony porządek czasowy. Dla całości skryptu znaczenie ma kolejność scenek, wchodzących w jego skład. Obok tej czasowej organizacji skrypty mają też hierarchiczny porządek. Każda ze scenek dzieli się na podscenki, a te na jeszcze mniejsze scenki.

Najogólniej mówiąc, skrypty służą do rozumienia przebiegu zdarzeń znanych i powtarzających się oraz bezpośrednio regulują zachowanie człowieka. Pozwalają one ludziom w krótkim czasie ocenić rodzaj sytuacji, w której się znaleźli i uruchomić stosowne działania, wchodzące w skład typowej sekwencji zdarzeń ujętej w tym skrypcie. Aktywizacja określonego skryptu ułatwia człowiekowi życie – wie co ma sam robić i czego się spodziewać po innych ludziach w tej sytuacji.

Mikolic i in. (1997) uważają, że uczestnicy spiralnie rozwijającego się konfliktu rozpoznają tę sytuację jako eskalację i uruchomiony zostaje skrypt reagowania w konflikcie na rosnące przykrości, czynione przez drugą stronę. Autorzy ci nie nadają mu jakiegokolwiek specyficznego nazwy, poza wskazaniem, że zostaje on uruchomiony pod wpływem rosnących przykrości ze strony partnera. Jak sądzą, można go określić mianem „skryptu eskalacji”. W skład tego skryptu wchodzi, zachowując stosowną kolejność, zachowania uczestników. Porządek jest następujący: prośby, żądania, krytyczne uwagi, groźby, obraźliwe traktowanie, atak fizyczny. Taki porządek używanych taktyk potwierdzony został w badaniach Mikolice i in. (1997), Pruitta i in. (1997), Rule i in. (1985).

TRANSFORMACJE CHARAKTERYSTYCZNE DLA ESKALACJI KONFLIKTU

Wymiana wrogich zachowań, typowa dla eskalacji konfliktu, prowadzi do kilku charakterystycznych dla eskalacji transformacji, które czasami bywają włączane do definicji eskalacji konfliktu (Kriesberg, 1998, Pruitt i Rubin, 1986; Reykowski, 1996, Deutsch, 1973). W eskalacji można zaobserwować transformacje dotyczące spraw konfliktowych, celów, taktyk podejmowanych przez strony, relacji między nimi, ich zaangażowania, a także w zakresie liczby osób, których relacje konfliktowe dotyczą.

Transformacje w zakresie spraw konfliktowych: – proliferacja (z małych spraw robią się wielkie) – generalizacja (ze szczegółowych stają się ogólne) – multiplikacja (od pojedynczych do wielu różnych)
Transformacja celów: – z realizacji własnych planów przekształcają się w niszczenie partnera
Transformacja taktyk: – z miękkich stają się coraz bardziej twarde
Transformacja zaangażowania: – coraz większe zasoby (psychiczne, materialne, fizyczne) są zaangażowane w konflikt
Transformacje w zakresie uczestników konfliktu: – z dwuosobowych robią się wieloosobowe
Transformacja w relacjach między stronami: – z postaw lekko niechętnych przekształcają się we wrogie

Ryc. 2. Transformacje charakterystyczne dla eskalacji konfliktu

Transformacje w zakresie spornej sprawy mają trojaki charakter. Pierwsza zmiana polega na proliferacji spraw konfliktowych, druga na ich generalizacji, trzecia multiplikacji spraw. W praktyce najczęściej mamy do czynienia równocześnie z tymi trzema przemianami. Proliferacja polega na tym, że początkowo drobne nieporozumienia, czy małe kłopoty przemieniają się w poważne problemy. Dzieje się to na ogół bez świadomego udziału stron. Uczestnicy konfliktu angażują się silnie w konflikt, a to powoduje, że coraz większej wagi i znaczenia nabiera sporna sprawa i z początkowo małej przeradza się w poważną.

W eskalacji konfliktu ma też miejsce zmiana charakteru sprawy konfliktowej. Początkowo konkretne i szczegółowe sprawy przekształcają się w generalne problemy (generalizacja). Tego typu zmiany w zakresie spornej sprawy zdecydowanie pogarszają stosunki między stronami.

Trzeci rodzaj zmian dotyczy obszaru spraw konfliktowych. Na początku konfliktu chodzi o jedną sprawę, ale strony stosując argumentację wobec przeciwnika sięgają po inne jeszcze przykłady jego winy lub odwołują się do jego poprzednich zachowań i w ten sposób nowe sprawy wchodzi w zakres sporu. W konflikcie dotknięcie jednej sprawy uruchamia czasem cały worek skrywanych pretensji i żalów (multiplikacja). Jeśli wziąć pod uwagę, że dzieje się to po obu stronach, to nie może dziwić, że repertuar spraw spornych w eskalacji konfliktu dość szybko się zwiększa.

Kolejny rodzaj transformacji dotyczy celów i taktyk stosowanych przez strony. Uczestnicy konfliktu początkowo realizują swoje interesy bez intencji szkodenia drugiej osobie (dominuje orientacja indywidualistyczna w pojęciu Deutscha, 1973). Jednakże z uwagi na to, że partnerzy są na ogół od siebie zależni to te początkowo indywidualistyczne działania dość szybko zmieniają się na rywalizacyjne, połączone z chęcią szkodenia drugiej osobie, w sytuacji gdy utrudnia ona lub uniemożliwia realizację obranego celu (Deutsch, 1973). Każda przykrość i ból spowodowany przez drugą osobę muszą zostać wyrównane, nawet z nawiązką. Uczestnicy konfliktu chcą wziąć odwet na partnerze. Ten motyw dominuje nad początkowym pragnieniem osiągnięcia określonego celu.

Aby pokonać opór stawiany przez partnera w dążeniu do własnych celów uczestnicy konfliktu najpierw stosują słabe taktyki przymusu, ale wobec nasilających się konfrontacyjnych zachowań partnera zazwyczaj nie są one dość skuteczne, wobec tego sięgają po coraz silniejsze środki przymusu – uciekając się nawet do przymusu fizycznego. Transformacja taktyk polega więc na tym, że w miarę rozwoju eskalacji konfliktu, strony przechodzą od stosowania lekkich do coraz bardziej twardych technik wywierania wpływu na partnera.

Transformacje w celach i taktykach pociągają za sobą wzrost zaangażowania się w konflikt. Strony odpowiadając na kolejne wrogie poczynania partnera angażują, już nie tylko czas ale także inne cenne zasoby w zajmowanie się konfliktem. Im dłużej eskalacja konfliktu trwa, tym

coraz większe zasoby „topione” są w kolejne przedsięwzięcia mające na celu szkodenie partnerowi.

Kolejna transformacja, zachodząca w sytuacji eskalacji konfliktu, dotyczy wzrostu liczby osób zaangażowanych w konflikt. Każda ze stron, chcąc osiągnąć swoje cele szuka sojuszników i angażuje ich w konflikt. Powoduje to, że chociaż konflikt wybuchł pomiędzy dwiema osobami, to w miarę jego rozwoju również inne osoby stają się weń zamieszane. Mogą one odgrywać także pewną rolę w rozwoju eskalacji konfliktu, poprzez oddziaływanie na skonfliktowane osoby oraz własny udział w rozgrywających się wydarzeniach.

Transformacja zachodzi także w zakresie postaw uczestników konfliktu wobec siebie. Wraz z rozwojem eskalacji pogarszają się stosunki między stronami i ich postawy wobec siebie cechują się coraz silniejszą wrogością. Strony wyrządzają sobie coraz większe szkody i w związku z tym czują do siebie narastającą wrogość.

Transformacje charakterystyczne dla eskalacji mają swoje źródło w tym, co jest fundamentalne dla rozwoju tego procesu, a mianowicie, w zachowaniach konfrontacyjnych stron. Ale zarazem zachodzące transformacje utrudniają wyhamowanie spirali eskalacji konfliktu.

MECHANIZM DZIAŁANIA ESKALACJI KONFLIKTU – INTERAKCJE MIĘDZY WARUNKAMI, ZACHOWANIAM I STANAMI WEWNĘTRZNYMI UCZESTNIKÓW

Różne czynniki podtrzymują i nasilają konfrontacyjne zachowania w konflikcie, ale ich wpływ nie wyjaśnia jeszcze całej złożoności działania spirali konfliktowej. W literaturze na temat konfliktu przedstawione są różne próby wyjaśniania mechanizmu jego eskalacji.

Do jednych z pierwszych propozycji wyjaśnienia spirali eskalacji konfliktu należą opisane przez Deutscha (1973, 1991) zależności między warunkami a procesami społecznymi. Deutsch (1973, 1991) uważa, że istnieje zależność pomiędzy specyficznymi warunkami wywołującymi pewne procesy i skutkami tych procesów utrwalającymi warunki inicjujące owe procesy. W przypadku konfliktu sprzeczne interesy stron, ich zainteresowanie maksymalizowaniem kontroli i definiowanie konfliktu w kategoriach „wygranej przegranej” uruchamiają eskalację. Efektem eskalacji konfliktu jest zaś antagonizowanie się interesów, dążenie do osiągnięcia przewagi nad partnerem i chęć wygranej. Takie sprzężenie zwrotne między warunkami i procesami wywołanymi przez te warunki powoduje, że uczestnicy konfliktu coraz bardziej angażują się w konflikt i trudno im wyjść z tej pułapki.

Znaczenie relacji między warunkami zewnętrznymi a zachowaniami uczestników procesów społecznych podkreślane jest też w niektórych koncepcjach sytuacji eskalacyjnych (Brokner, Rubin i Lang, 1981, Brokner i Rubin, 1985, Brokner, 1992). Eskalacja w tych koncepcjach odnosi się do takich sytuacji, w których sprawy nie tylko, że się źle mają, ale działania nastawione na ich poprawę mogą jeszcze pogłębić i skomplikować trudność. W sytuacji eskalacji ludzie inwestują swoje zasoby

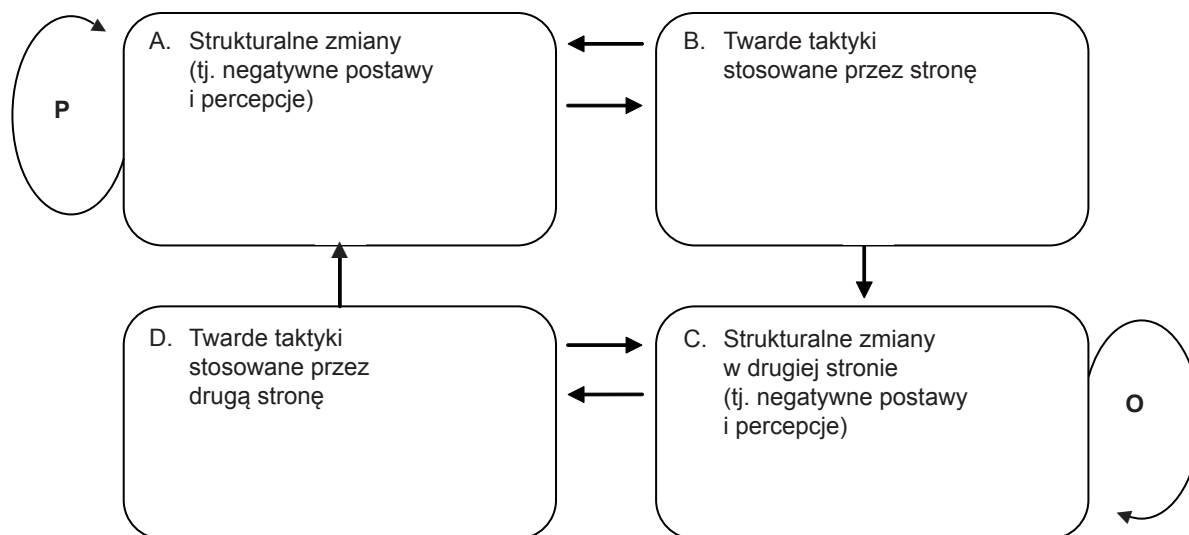
– czas, pieniądze, wysiłki – w nadziei osiągnięcia jakiegoś celu, jednakże, gdy inwestycje już są poczynione, to okazuje się, że cele nie zostały osiągnięte, co więcej nie ma pewności, że dodatkowe inwestycje spowodują wzrost prawdopodobieństwa realizacji celu (Brokner, 1992). Eskalacja konfliktu jest więc szczególnym przypadkiem takich sytuacji eskalacyjnych, gdzie warunki zewnętrzne to znaczy obiektywne sprzeczności lub ich subiektywne widzenie powodują, że człowiek angażuje się w działania nie przynoszące poprawy jego sytuacji. Rośnie zaangażowanie uczestników w podejmowanie działań, które nie przynoszą im rozwiązania spornych kwestii, a wręcz odwrotnie im dłużej strony trwają w tej sytuacji tym trudniej im wycofać się lub zmienić zachowanie na bardziej pokojowe.

Eskalację konfliktu można też wyjaśniać wykorzystując podejście systemowe. Taką właśnie propozycję przedstawia Pruitt i Olczak (1995). Ogólnie wiadomo, że system składa się z zespołu elementów i istniejących między nimi powiązań. W takim systemowym ujęciu strony konfliktu stanowią dwa podsystemy oddziałujące na siebie nawzajem. Każdy z tych podsystemów składa się z jeszcze mniejszych elementów składowych jakimi są procesy psychiczne uczestników konfliktu. Pruitt i Olczak (1995) wyróżniają pięć procesów, które, pozostając z sobą we współzależności, istotnie określają bieg konfliktu. Są to motywacja, emocje, poznanie, zachowanie i otoczenie społeczne. U każdej z osób uczestniczących w sytuacji konfliktowej zaangażowane są wszystkie te

procesy, a dodatkowo udział bierze też otoczenie społeczne każdego z uczestników. Elementy systemu konfliktowego nie są w prosty, linearny sposób powiązane, lecz wiążą je współzależności bardziej złożone oparte na mechanizmie sprzężenia zwrotnego. Oznacza to, że każdy z elementów oddziałuje na inne lecz zarazem pozostaje pod ich wpływem.

W sytuacji intensywnej eskalacji – zdaniem Pruitta i Olczaka (1995) – nie tylko pojedyncze, ale wszystkie elementy systemu konfliktowego zawierają wrogie nastawienie do partnera. Motywem działania jest wygrać lub zranić partnera, czy przynajmniej znacznie mu zaszkodzić. U każdej ze stron obecne są wrogie uczucia, dominuje negatywny obraz partnera, obserwuje się wrogie i złośliwe zachowania wobec drugiej strony. Ponadto, uczestnicy konfliktu poszukują towarzystwa osób podzielających ich poglądy i uczucia wobec drugiej strony a opinie innych ludzi wzmacniają wtedy wrogie nastawienie wobec partnera.

System powiązań w konflikcie powoduje, że zachowania każdego z uczestników konfliktu – z jednej strony – nasilają wrogie motywy, wrogie uczucia, nieprzyjazny obraz partnera, a – z drugiej strony – są przez te procesy psychiczne wzmacniane. Jak działa takie sprzężenie opisują Pruitt i Rubin (1986) w modelu strukturalnych zmian (Ryc. 3). Zakłada się w nim, że stosowanie taktik konfrontacyjnych powoduje powstanie pewnych osadów w postaci zmian zachodzących w uczestnikach konfliktu. Do najczęściej wymienianych zmian zalicza się negatywne postawy i ne-



O P = samo wzmacniające się wewnętrzne procesy

→ = proces podtrzymywania postaw lub zachowań

A → B → C → D → A = proces wzmacniania błędnego koła eskalacji

Ryc. 3. Model strukturalnych zmian (źródło: Pruitt i Rubin, 1986, s. 113)

gatywne uczucia. Zmiany te wzmacniają kolejne zachowania konfrontacyjne o jeszcze większym stopniu wrogości. Te negatywne emocje i postawy są wynikiem stosowania wrogich taktyk w konflikcie i zarazem wzmacniają dalsze używanie tych taktyk, czyli nasilają eskalację.

Do głównych zmian natury psychologicznej należą – zdaniem Pruita i Rubina (1986) – negatywne postawy emocjonalne, zniekształcona percepcja sytuacji, pragnienie ukarania drugiej osoby. Inni autorzy (Balawajder, 1992, 1995) także zwracają uwagę na obecność w procesie eskalacji konfliktu negatywnych emocji i zniekształceń percepcyjnych w obrazie partnera i siebie samego.

Ważną rolę w wyjaśnianiu eskalacji konfliktu odgrywają emocje. Badania (Balawajder, 1992) pokazują, że przykrość, obawa, rozczarowanie, poczucie się dotkniętym i złość to typowe emocje występujące u osób, które czują się atakowane przez innych. Emocje te na ogół znajdują wyraz we wrogich działaniach wobec partnera. Do walki popycha też poczucie upokorzenia i chęć rewanżu. Utrzymywanie się wrogich postaw wobec innej osoby ułatwia podejmowanie wobec niej twardej linii postępowania. Negatywne postawy emocjonalne wobec drugiej strony mogą powodować, że konflikt wydaje się być wojną „zła z dobrem”. Wtedy jedna ze stron może usprawiedliwiać własne agresywne zachowania wobec partnera istnieniem wyższych wartości.

Negatywne postawy często powodują widzenie sytuacji konfliktu w kategoriach wygranej – przegranej, czyli to, co jest dobre dla jednej osoby jest złe dla drugiej. Takie ujęcie wyniku konfliktu powoduje, że strony żywotnie zainteresowane są obroną własnego stanowiska i podejmują coraz to twardsze taktyki wobec partnera, który podejmuje działania w obronie swoich interesów.

Rozwój eskalacji konfliktu tłumaczy też obecność zniekształceń percepcyjnych, dotyczących przede wszystkim obrazu partnera i siebie samego. Okazało się (Balawajder, 1992), że w sytuacji konfliktowej obie strony skłonne są widzieć partnera w niekorzystnym świetle, głównie jako osobę egoistyczną, bezwzględną, lekceważącą potrzeby innych, złośliwą, wyrachowaną, upartą i mającą złe intencje. Przy czym siebie samego postrzegają jako człowieka chętnego do współpracy, uczciwego, odpowiedzialnego i szczerego (Balawajder, 1992). Utrzymywanie się takiego dobrego wizerunku siebie i złego wizerunku partnera stanowi usprawiedliwienie do podejmowania wobec niego wrogich działań. Taki zły obraz drugiej osoby utrudnia zarówno odczuwanie względem niej empatii, jak i podejmowanie wobec niej przyjaznych gestów.

Rozwojowi eskalacji konfliktu sprzyja również wybiórczość percepcji. Uczestnicy konfliktu skłonni są spostrzegać głównie to, co potwierdza ich oczekiwania. Powoduje to, że nawet działania prowadzące do zgody lub akty pojednania spostrzegane są jako oznaki wrogości, o ile w ogóle są dostrzegane.

Negatywne postawy, zakłócenia percepcyjne, wrogie uczucia na różne sposoby nasilają eskalację konfliktu. Przypisywanie drugiej stronie odpowiedzialności za własną niekorzystną sytuację usprawiedliwia podejmowanie

wobec niej zdecydowanych reakcji. Brak zaufania do drugiej strony przyczynia się do interpretowania jej zachowań w negatywnych kategoriach, a co za tym idzie do obciążania ją winą za doznawane przykrości. Z kolei negatywne postawy emocjonalne mogą obniżać progi reakcji agresywnych, szczególnie jeśli ktoś czuje się przez tę osobę prowokowany. Negatywne uczucia żywione do partnera powodują, że się go unika, osłabia się więc komunikacja między stronami i w rezultacie mało wiedząc o partnerze strony często opierają swoje działania na przesłankach, opartych na zniekształconej percepcji. Działanie takich samosprawdzających się przepowiedni nasila proces eskalacji.

Przedstawione rozważania prowadzą do wniosku, że wyjaśnienie działania spirali konfliktowej szukać trzeba przede wszystkim w interakcjach między warunkami, zachowaniami i stanami wewnętrznymi uczestników. Zachowania konfrontacyjne są odpowiedzią na określone zdarzenia w otoczeniu, czyli na to, co zrobił partner (warunki). Percepcja zagrożenia wywołanego wrogimi działaniami drugiej osoby powoduje odczuwanie negatywnych emocji, niekorzystne zmiany w obrazie partnera i pragnienie odwetu (stany wewnętrzne). Im bardziej zatem postępowanie partnera zagraża danej osobie, tym większa będzie jej skłonność do działań odwetowych (zachowania).

Jednakże obserwacja społecznej rzeczywistości pokazuje, że bywają sytuacje, w których partner zachowuje się wrogo, ale osoba, którą te działania dotknęły nie odpowiada wrogością. Te przypadki zachęcają do poszukiwania czynników odpowiedzialnych za uruchomienie się eskalacji konfliktu, czyli czynników działających pomiędzy percepcją zagrożenia, jakie spowodowane jest wrogimi działaniami drugiej osoby a konfrontacyjnymi zachowaniami podjętymi przez podmiot.

Z badań Balawajder (2010b) wynika, że określona orientacja temporalna, a mianowicie orientacja na przeszłość, pośredniczy między zagrożeniem a zachowaniami wrogimi w sytuacji eskalacji. Jeśli uruchamia się u jednostki orientacja retrospektywna, to osoba taka jest nadmiernie skupiona na minionych doświadczeniach konfliktowych, analizuje zachowania partnera, poszukuje motywów jego działania, bardzo silnie przeżywa wszystkie szczegóły rozgrywającego się konfliktu. Wszystko to powoduje, że jest bardzo zaangażowana emocjonalnie i motywowana do „przywracania” sprawiedliwości czy naprawy krzywd. Uruchomienie się orientacji retrospektywnej nasila zachowania obronno-atakujące. Im bardziej nasila się u jednostki orientacja retrospektywna tym większa jest skłonność do zachowań konfrontacyjnych w sytuacji eskalacji.

Podsumowując, trzeba stwierdzić, że choć badania nad eskalacją konfliktu są dość zaawansowane, to trudno jest zbudować pełny model wyjaśniający eskalację konfliktu. Jedną z przyczyn tkwi w etycznych ograniczeniach badań nad eskalacją konfliktu. Drugą przyczyną leży w trudności ogarnięcia w jednym badaniu wszystkich możliwych czynników biorących udział w eskalacji kon-

fliktu zarówno od strony warunków, działań podejmowanych przez strony, jak i ich stanów wewnętrznych.

ZACHOWANIA KONFRONTACYJNE W ŚWIELE BADAŃ WŁASNYCH

Pewne elementy przedstawionego powyżej modelu eskalacji konfliktu, jak i relacje między nimi zostały już zweryfikowane, inne wymagają przeprowadzenia badań. Do znanych czynników sprzyjających rozwojowi eskalacji konfliktu należą motywy, takie jak instynkt śmierci lub agresji (Freud, 1982), depriwacja (Crosby, 1976), zaburzenia percepcji drugiej strony (m.in. Jervis, 1976), zniekształcenia w zakresie procesów poznawczych (Suedfeld i Tetlock, 1977), szkodliwy wpływ stresu na osądy (Holsti, 1972), strategie wpływu i strategie negocjacyjne (Leng i Wheele, 1979), pułapki społeczne, czyli sytuacje eskalacyjne (Brockner i Rubin, 1985), motywy władzy i afiliacji (Winter, 1993, 1987), tożsamość społeczna (Northrup 1989), orientacja temporalna (Balawajder, 2010b).

Przedstawione w tej części artykułu badania własne nastawione były na weryfikację zależności między warunkami, wybranymi czynnikami osobowościowymi a zachowaniami konfrontacyjnymi. Wydawało się, że duże znaczenie ma poznanie jak poziom zagrożenia wiąże się z podejmowaniem zachowań konfrontacyjnych, gdyż odczuwanie zagrożenia jakichś wartości lub dobrostanu jest kluczowe dla podejmowania działań konfrontacyjnych. Dość powszechnie uważa się obecność potrzeby odwetu za czynnik uruchamiający wrogie działania. Warto jed-

Przystępując do badań postawiono sobie pytanie jaki jest związek między zachowaniami konfrontacyjnymi a potrzebą odwetu, motywem władzy w relacji z innymi, orientacją retrospektywną i odczuwaniem zagrożenia w sytuacji konfliktowej. Spodziewano się wystąpienia pozytywnych korelacji między wymienionymi zmiennymi.

Do badania motywu władzy wykorzystano jedną ze skal Inwentarza Psychologicznego H.G. Gougha, a mianowicie skalę dominacji. Do badania skłonności do odwetu użyto jednej ze skal Inwentarza Psychologicznego Syndromu Agresji autorstwa Z.B. Gasia, a mianowicie odwet. Do badania orientacji retrospektywnej i poczuć zagrożenia w sytuacji konfliktowej użyto specjalnie skonstruowanych narzędzi, zastosowanych we wcześniej prowadzonych badaniach nad rolą orientacji retrospektywnej w eskalacji konfliktu (Balawajder, 2010b). Natomiast do badania zachowań konfrontacyjnych użyto dwóch skal Testu Zachowań w Konflikcie (Balawajder, 2010a), traktując łącznie wyniki w obu skalach.

W badaniach wzięli udział studenci w liczbie 101 osób (36.6% stanowili mężczyźni), studiujący na IV roku socjologii lub pracy socjalnej.

W rezultacie przeprowadzonych analiz statystycznych uzyskano potwierdzenie przypuszczenia o związkach między zagrożeniem, odwetem, motywem władzy, orientacją retrospektywną a zachowaniami konfrontacyjnymi. Zbadane związki są istotne i dość silne (patrz **Tabela 1**). Okazało się, że im większe jest pragnienie odwetu, silniejszy motyw dominacji i wyraźniejsza orientacja retrospektywna, tym częściej uczestnicy konfliktu podejmują

Tabela 1

Korelacje między zachowaniami konfrontacyjnymi a dominacją, odwetem, poczuciem zagrożenia i orientacją retrospektywną (N=101)

	Zachowania konfrontacyjne	Motyw władzy	Odwet	Orientacja retrospektywna	Ocena zagrożenia
Zachowania konfrontacyjne	1.00				
Motyw władzy	.237*	1.00			
Odwet	.379**	.171	1.00		
Orientacja retrospektywna	.546**	-.047	.178	1.00	
Ocena zagrożenia	.248*	-.022	.043	.248*	1.00

* $p \leq .05$, ** $p \leq .01$

nak zachodu jest potwierdzenie tego związku na drodze empirycznej. Badacze eskalacji konfliktu (Winter, 1993, 1987) często wspominają o roli motywu władzy, ale badania nad tym motywem dotyczą konfliktów w relacjach między krajami, pozostającymi w sytuacji napięcia lub konfliktu, a nie pojedynczych osób. Potrzebne było zatem sprawdzenie, czy motyw ten działa także w interpersonalnych relacjach. Dodatkowo, wzięto pod uwagę jeden ze stosunkowo nowo poznanych czynników determinujących zachowania konfrontacyjne, jakim jest orientacja retrospektywna

Tabela 2

Analiza regresji między odwetem, motywem władzy i orientacją retrospektywną a zachowaniami konfrontacyjnymi (N=101)

	B	SB	beta	T	Sig.
Odwet	.211	.067	.252	3.170	.002
Orientacja retrospektywna	.606	.092	.515	6.558	.000
Motyw władzy	.256	.092	.218	2.778	.007

$R = .656$, $R^2 = .430$, $F = 24.14$, $p = .000$

działania wrogie w stosunku do partnera. Potwierdziło się także przypuszczenie, że wraz ze wzrostem zagrożenia nasilają się zachowania konfrontacyjne.

Kolejne analizy pozwoliły określić wielkość wpływu trzech badanych czynników osobowościowych na zachowania konfrontacyjne. Okazało się, że odwet, motyw władzy i orientacja retrospektywna wyjaśniają aż 43% zmienności zmiennej zależnej, jaką są zachowania konfliktowe (patrz Tabela 2). Co ciekawe, w badaniach nie stwierdzono istnienia powiązań między tymi badanymi zmiennymi niezależnymi. Pozwala to na sformułowanie przypuszczenia, że każdy z tych czynników stanowi odrębne źródło wpływu, chociaż „współpracują” one ze sobą przy uruchamianiu i podtrzymywaniu wrogich zachowań w procesie eskalacji konfliktu.

Przeprowadzone analizy pozwalają sądzić, że eskalacja konfliktu nasila się jeśli mamy do czynienia z człowiekiem nastawionym agresywnie (odwet), kierującym się potrzebą władzy oraz skupionym na wydarzeniach minionych.

W niniejszym artykule skupiono się na konfliktach interpersonalnych, dlatego też pominięto zmiany społeczne oraz zmiany zachodzące w grupie, spowodowane wystąpieniem eskalacji konfliktu, takie jak depersonalizacja, marginalizacja, izolacja, działanie mechanizmu kozła ofiarnego itp. Te zagadnienia poruszane są na ogół przy analizowaniu konfliktów społecznych.

Wyjaśnienie mechanizmów stojących u podstaw eskalacji konfliktu, to nie tylko zadanie poznawcze dla badaczy tej problematyki, ale także zagadnienie ważne z punktu widzenia praktyki społecznej. Eskalacja konfliktu leży u podstaw takich zjawisk patologicznych jak przemoc w rodzinie czy mobbing w miejscu pracy. Im więcej wiemy o mechanizmach działania eskalacji konfliktu, tym lepsze można opracować programy zapobiegające lub ograniczające patologię społeczną związaną z konfliktami, a także można stworzyć lepsze systemy oddziaływań psychologicznych czy treningów dla osób skłonnych do przejawiania wrogich zachowań wobec partnera.

LITERATURA

- Abelson, R.P. (1981). Psychological status of the script concept. *American Psychologist*, 36, 715–729.
- Balawajder, K. (2010a). Reakcje na negatywne wpływy partnera w konflikcie interpersonalnym. W: D. Borecka-Biernat (red.), *Sytuacje konfliktu w środowisku rodzinnym, szkolnym i rówieśniczym. Jak sobie radzą z nimi dzieci i młodzież?* (s. 137–179). Warszawa: Wydawnictwo Difin.
- Balawajder, K. (2010b). Orientacja retrospektywna jako mediator eskalacji konfliktu. W: K. Popiołek, A. Chudzińska (red.), *Czas w życiu człowieka* (s. 303–317). Katowice: Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego.
- Balawajder, K. (1998). *Komunikacja, konflikty, negocjacje w organizacji*. Katowice: Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego.
- Balawajder, K. (1995). Interpersonal Conflict: internal syndrome. *Polish Psychological Bulletin*, 26, 1, 19–30.
- Balawajder, K. (1992). *Konflikty interpersonalne: analiza psychologiczna*. Katowice: Wyd. Uniwersytetu Śląskiego.
- Brockner, J., Rubin, J.Z., Lang, E. (1981). Face-saving and entrapment. *Journal of Experimental Social Psychology*, 17, 68–79.
- Brockner, J., Rubin, J.Z. (1985). *Entrapment in escalating conflicts: A social psychological analysis*. New York, Berlin: Springer-Verlag.
- Brockner, J. (1992). The escalation of commitment to a failing course of action: Toward theoretical progress. *Academy of Management Review*, 17, 1, 39–61.
- Crosby, F. (1976). A model of egoistic relative deprivation. *Psychological Review*, 83, 85–113.
- De Dreu, C.K.W., Nauta, A., Van De Vliert, E. (1995). Self-Serving Evaluations of Conflict Behavior and Escalation of the Dispute. *Journal of Applied Social Psychology*, 25, 23, 2049–2066.
- Deutsch, M. (1973). *The resolution of conflict. Constructive and destructive processes*. New Haven and London: Yale University Press.
- Deutsch, M. (1991). Subjective features of conflict resolution: Psychological, social and cultural influences. W: R. Vayrynen (red.), *New directions in conflict theory: Conflict resolution and conflict transformation*. London, Newbury Park: Sage Publications.
- Deutsch, M. (1994). Constructive conflict resolution: Principles, training, and research. *Journal of Social Issues*, 50, 1, 13–32.
- Dill, K.E., Anderson, C.A. (1997). Effects of aggressive personality on social expectations and social perceptions. *Journal of Research in Personality*, 31, 272–292.
- Felson, R.B. (1984). Patterns of aggressive social interaction. W: A. Mummery (red.), *Social psychology of aggression* (s. 107–126). Berlin: Springer-Verlag.
- Freud, Z. (1982). *Wstęp do psychoanalizy*. Warszawa: Państwowe Wydawnictwo Naukowe.
- Jervis, R. (1976). *Perception and misperception in international relations*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Kimmelmeier, M., Winter, D.G. (1998). *Putting threat into perspective: Experimental studies on effects of partisanship and involvement on perceptual distortion*. Paper presented at the 24 International Congress of Applied Psychology, San Francisco, August 9–14.
- Kriesberg, L. (1998). *Constructive conflicts. From escalation to resolution*. Oxford: Rowman & Littlefield Publishers, Inc.
- Leng, R.J., Wheeler, H.G. (1979). Influence strategies, success, and war. *Journal of Conflict Resolution*, 23, 655–684.
- Mikolic, J.M., Parker, J.C., Pruitt, D.G. (1997) Escalation in response to persistent annoyance: Groups versus individuals and gender effects. *Journal of Personality and Social Psychology*, 72, 1, 151–163.
- Northrup T.A. (1989). The dynamic of identity in personal and social conflict. W: L. Kriesberg, T.A., Northrup, S.J., Thorson (red.), *Intractable conflicts and their transformation*. Syracuse, New York, Syracuse University Press.
- Peterson, B.E., Winter, D.G., Doty, R.M. (1994). Laboratory test of a motivational-perceptual model of conflict escalation. *Journal of Conflict Resolution*, 38, 4, 719–748.
- Pearce, S.R., Pruitt D.G., Czaja, S.J. (1993): Complainant-responder differences in procedural choices. *International Journal of Conflict management*, 4, 199–222.
- Pruitt, D.G., Olczak, P.V. (1995). Beyond hope. Approaches to resolving seemingly intractable conflict. W: B.B. Bun-

- ker, J.Z. Rubin (red.), *Conflict, cooperation, and justice* (s. 59–92). San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Pruitt, D.G., Rubin, J.Z. (1986). *Social conflicts: Escalation, stalemate and settlement*. New York, Random House.
- Pruitt, D. G., Mikolic, J.M., Peirce, R.S., Keating, M. (1993). Aggression as a struggle tactic in social conflict. W: R. Felson, T.J. Tedeschi (red.), *Aggression and violence: social interactionist perspectives* (s. 99–118). Washington, DC: American Psychological Association.
- Pruitt, D.G., Parker, J.C., Mikolc, J.M. (1997): Escalation as a reaction to persistent annoyance. *Journal of Conflict Resolution*, 8, 3, 52–271.
- Reykowski, J. (1996). O myśleniu ideologicznym. *Studia Psychologiczne*, 34, 2, 9–24.
- Rubin, J.Z., Pruitt, D.G., Kim, S.H. (1994): *Social conflict: Escalation, stalemate, and settlement*. New York, McGraw-Hill
- Rule, B.G. Bisanz, G.L., Kohn, M. (1985). Anatomy of a persuasion schema: Targets, goals, and strategies. *Journal of Personality and Social Psychology*, 48, 1127–1140.
- Schank, R., Abelson, R. (1977). *Scripts. plans, goals and understanding*. New Jersey, Erlbaum.
- Suedfeld, P., Tetlock, P. (1977). Integrative complexity of communications in international crises. *Journal of Conflict Resolution*, 21, 169–184.
- Thompson, L. (1992). Egocentric interpretations of fairness and interpersonal conflict. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 51, 176–197.
- Winter, D.G. (1993). Power, Affiliation, and War: Three Tests of a Motivational Model. *Journal of Personality and Social Psychology*, 65, 3, 532–545.
- Winter, D. G. (1987). Enhancement of an enemy's power motivation as a dynamic of conflict escalation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52, 1, 41–46.