

УДК 159.9.07

DOI: 10.33184/bulletin-bsu-2020.3.36

**ФРЕЙМЫ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ И ПЕРЕГОВОРОВ**

© С. В. Щербаков

*Башкирский государственный университет  
Россия, Республика Башкортостан, 450076 г. Уфа, ул. Заки Валиди, 32.**Email: newpharo@yandex.ru*

*В статье приводятся сведения об истории развития понимания фреймов в современной психологии и выделяются две традиции в понимании этого явления: интерактивные фреймы, отражающие особенности коммуникации в конфликтах, и когнитивные фреймы, акцентирующие внимание исследователей на относительно статичных обобщенных структурах понимания и оценки конфликта. Описываются отличительные особенности фреймов конфликтных ситуаций (релевантность, иерархичность, нарративный характер, конвергенция/дивергенция), приводится их классификация (фреймы когнитивных проблем, фреймы когнитивной идентичности и взаимоотношений, фреймы когнитивных процессов и интерактивных проблем, фреймы интерактивной идентичности и процессов взаимодействия). Указывается, что процессы продуктивного разрешения конфликтов связаны с конвергенцией фреймов оппонентов и с рефреймингом как творческим переосмыслением ситуации.*

**Ключевые слова:** когнитивная схема, конфликт, метафора, переговоры, рефрейминг, сценарий, фрейм.

Как указывает ведущий отечественный специалист в области психологии конфликтов Н. В. Гришина, «... сегодня никому не надо доказывать, что проблематика, связанная с изучением конфликтов, имеет право на существование» [1, с. 10]. Действительно, к проблемам возникновения и эффективного разрешения конфликтов, проведения переговоров и поиска согласия проявляют большой интерес не только профессиональные психологи, но и представители других специальностей.

Современные исследователи проблематики конфликтов и переговоров стали активно использовать категориальный аппарат и методы когнитивной науки. Как отмечают авторы обзорного исследования М. Ролофф и К. Миллер, специалисты в этой области уже давно задаются вопросом о природе когнитивных структур, описывающих конфликты, таких как фреймы, сценарии, когнитивные оценки, схемы воздействия на оппонента и т.д. [2–3].

Хотя понятие фрейм является одной из наиболее популярных категорий в современной науке, его предшественником и сходным по содержанию эквивалентом является термин «схема» (scheme). Как указывает Энциклопедия когнитивных наук, вышеуказанное понятие использовалось еще И. Кантом и Ж. Пиаже, но особенно популярным оно стало благодаря Ф. Бартлетту, который предложил данный термин для обозначения имплицитных когнитивных структур, используемых для сохранения информации [4].

Известный специалист в области искусственного интеллекта М. Минский был знаком с работами Бартлетта и предложил сходное понятие «фрейм». По мысли этого исследователя, фреймы предназначены для представления стереотипных ситуаций и представляют собой сжатые и обобщенные информационные каркасы (skeletons). Большая часть составных элементов фрейма – сло-

гов – заполняется по умолчанию в зависимости от ситуативного контекста. На примере анализа процесса восприятия кубика Минский подчеркивал целостный характер восприятия и выдвигал предположение о том, что в долговременной памяти функционирует большой набор системы фреймов. Таким образом, фреймы, как и схемы, позволяют выходить за пределы непосредственно получаемой информации [5–6].

Следует отметить, что на условный схематичный характер межличностного общения указывалось еще до Минского. Например, в ходе наблюдения за поведением выдр антрополог Г. Бейтсон указывал, что они не только дерутся между собой, но и «играют в драку». В итоге он подчеркивал, что животные адекватно понимают условный характер общения в игровых ситуациях, и игра для них – это фрейм [7].

На важную роль обобщенных контекстуальных схем (frameworks), характерных для той или иной культуры, указывал социолог И. Гоффман. Он трактовал фреймы как общую объяснительную метафору для понимания текущей ситуации. Важнейшей человеческой способностью этот ученый полагал умение отличать социальную реальность (social framework) от ее искажений и трансформаций на основе так называемых ключей (keys).

Гоффман определяет ключи как наборы конвенций, посредством которых определенная деятельность, уже осмысленная в терминах базовой системы фреймов, трансформируется в иной, с точки зрения участников, вид деятельности. Ключи – это система условных сообщений, с помощью которых мы отличаем имитацию от реальности. Автор выделяет такие варианты ключей, как имитация (игра, фантазирование, инсценировка), симуляции и демонстрации, соревнования, церемониалы и т.д. Интересным приемом переосмысления ситуации

являются т.н. «фальсификации» (fabrication). Примерами фальсификаций являются шуточный обман, мистификация, различные формы профессиональной этики и т.д. Отдельную категорию составляют фреймы манипулятивного общения [8].

Констатируя разнообразие определений фреймов в современной психологии конфликтов, авторы обзорного исследования по данной проблеме указывают на две традиции в понимании этого явления [9]:

1. Первый подход – интерактивные фреймы – связывает этот феномен со многозначной интерпретацией межличностной коммуникации. Например, детская потасовка в любой момент может превратиться в драку. Подчеркивая многозначный и амбивалентный характер общения в конфликтных ситуациях, А. Силларз полагает, что с помощью фреймов коммуникаторы приходят к целостному и согласованному пониманию конфликтной ситуации. Благодаря этим структурам участники конфликта получают связную и согласованную картину происходящего [10].

2. Второй подход – когнитивные фреймы – основан на вышеуказанных представлениях Минского, который полагал, что, встречаясь с новой ситуацией, человек отыскивает ее прототип в виде фрейма. Если когнитивный подход акцентирует внимание исследователей на относительно статичных обобщенных структурах, то интерактивный подход рассматривает конфликтные фреймы как «коммуникативное устройство», как динамичный и последовательно развивающийся процесс межличностного общения.

В качестве классического примера использования фреймов в психологии конфликтов можно привести работу зарубежных конфликтологов Р. Пинкли и Г. Норткрафта, которые сравнивают фреймы с линзами, через которые оппоненты смотрят на ситуацию. Согласно авторам, фреймы представляют собой метасхемы, обуславливающие интерпретацию конфликта. Они провели исследование, участники которого, разделенные на диады, проводили переговоры о взаимовыгодном распределении территории для продаж. До начала переговоров и после них с помощью опросников измерялась выраженность вышеуказанных ориентаций.

Обнаружился феномен конвергенции фреймов участников переговоров. Кроме того, выявилось влияние интеллектуальных и реляционных установок на оценку итогов переговоров. В итоге эти исследователи описали три параметра измерения фреймов: 1. ориентация на реализацию целей и на выстраивание взаимоотношений; 2. роль эмоциональных переживаний в регуляции конфликта; 3. соотношение кооперативных или эгоцентрических стратегий в конфликте [11].

Согласно А. Силларзу, главная особенность фреймов – это выделение самых важных и релевантных аспектов содержания конфликта. Один из ведущих современных конфликтологов США под-

черкивает, что зачастую основное содержание конфликта не сводится к простому столкновению, а представляет собой борьбу различных интерпретаций конфликта [10].

Следующим свойством фреймов является иерархичность. Например, Д. Хэмпл предлагает классификацию фреймов аргументации. Если на первом непосредственном уровне конфликт может рассматриваться как спор и аргументация за свои интересы, то на втором уровне аргументации участники конфликта должны координировать реализацию своих целей с интересами оппонента. Наконец, фреймы аргументации третьего уровня должны соответствовать критериям эффективности и доказательности [12].

Еще одним проявлением иерархичности фреймов, по Силларзу, является тезис о том, что процессы межличностной коммуникации в конфликте происходят как на локальном, так и на глобальном уровнях. Как известно, в современной психологии общения общепринятым является положение о том, что в процессе коммуникации происходит не только передача содержания общения, но и одновременно определяется характер отношений между коммуникаторами. На уровне отношений передается то, как это сообщение должно быть воспринято. Это своего рода метакоммуникация по отношению к самой коммуникации [13].

Фреймы глобального уровня общения относятся к метакоммуникативным аспектам взаимодействия и аккумулируются в т.н. «повествования», или «нарративы» о конфликте, в то время как фреймы локального уровня определяют характер и последовательность непосредственного общения. Таким образом, третьей характеристикой конфликтных фреймов является их нарративный характер. Например, пытаясь представить целостную картину развития экологических дискуссий, Б. Грей предлагает понятие «повествовательный фрейм» (whole story frame). В ходе интервьюирования респондентов она приходит к выводу, что смысл всего происшедшего с оппонентами часто формулируется в виде концентрированных резюме, предваряемых фразами типа «В сущности, проблема состоит в том, что...» и т.д. [14].

Ведущий представитель нарративного подхода в конфликтологии С. Кобб делает вывод о том, что в процессе обыденного общения, в ходе разговоров о себе и других людях воспроизводится структура межличностных отношений [15]. В связи с этим большой интерес представляет «нарративное медиаторство» (narrative mediation) как новый способ разрешения конфликтов. Представители этого направления подчеркивают творческие возможности нарративов как способа конструктивного переосмысления конфликтной ситуации и гармонизации взаимоотношений [16].

Важным отличительным атрибутом конфликтных фреймов, по Силларзу, являются конвер-

генция/дивергенция общения. Эти термины были выдвинуты в рамках теории речевой аккомодации (САТ). Конвергенция – это стремление к имитации речевых особенностей партнера. Посредством этой стратегии партнеры по общению становятся ближе друг к другу, а обратная стратегия – дивергенция – подчеркивает уникальную идентичность одного из собеседников и может быть сигналом негативного отношения к другому [17].

Например, В. Донохью исследовал аудиозаписи бракоразводных процессов с участием профессиональных посредников и обнаружил, что более успешные медиаторы чаще прибегают к конвергентным способам общения [18]. Другим примером значимости конвергентных фреймов является работа А. Гниски, изучавшего видеозаписи судебного процесса. Этот исследователь обнаружил асимметричный характер взаимодействия профессиональных юристов, участвующих в процессе, и свидетелей. Если свидетели использовали конвергентные стратегии общения, то юридические работники применяли дивергентные стратегии и тем самым демонстрировали свою автономность и независимость [19].

Зачастую конфликтные ситуации сопровождаются реципрокными фреймами, для которых характерен зеркальный характер взаимодействия. Классическим примером таких структур является эскалация деструктивных семейных конфликтов. Как указывает Дж. Готтман, подобные конфликты сопровождаются взаимными угрозами и обвинениями, доходящими до насилия и обмана [20].

Приводим развернутую классификацию фреймов межличностных конфликтов, описанную в вышеуказанной работе Арта Девулфа с соавторами [9]:

#### 1. Фреймы когнитивных проблем.

В качестве примера подобных структур можно привести фреймы принятия решений (*risky choice frames*) [21]. Подобные фреймы представляют собой когнитивные эвристики, с помощью которых происходит интерпретация ситуации. А. Тверски и Д. Канеман описали ряд приемов, которые использует человек для принятия решений в сложных ситуациях:

– ошибка точки отсчета (*anchoring*). Оказывается, что выбор отсчета оказывает влияние на достоверность умозаключения. Поэтому один и тот же результат переговорного процесса может расцениваться одной стороной как выигрыш, а другой – как проигрыш. Этот феномен часто называют фреймом потерь (*loss frame*), и он может затруднить процесс нахождения обоюдогодового решения;

– эвристика репрезентативности, основанная на механизме стереотипного восприятия, также оказывает значительное влияние на оценку конфликтной ситуации. Например, выявлено, что на решение о сотрудничестве оказывают влияние разные представления об оппоненте. Так, большую тягу к сотрудничеству проявили те испытуемые, которым сообщили, что им придется вести перего-

воры со священником, чем с бизнесменом [22]. Другой пример эвристики репрезентативности – это представления о справедливости того или иного решения.

Наконец, важная роль принадлежит эффекту изоляции, который предполагает, что принимающий решение человек не рассматривает всю совокупность необходимых альтернатив в ходе переговоров, а отталкивается лишь от нескольких наиболее очевидных вариантов [21].

#### 2. Фреймы когнитивной идентичности и взаимоотношений.

Как известно, универсальным механизмом оценки участников взаимодействия являются стереотипы, которые в ряде работ по психологии конфликтов определяются как фреймы характеристики (*characterization frames*). Например, если мы относим оппонента к категории вежливых и интеллигентных людей, то мы будем вести себя соответствующим образом [23]. Р. Левицки и Ч. Бринсфилд описали фрейм доверия (*trust frame*) как важный фактор межличностного общения [24]. Этот фрейм играет важную эвристическую роль для прогнозирования дальнейшего поведения оппонента в ситуации конфликта.

П. Коулмен и соавторы подчеркивают роль взаимоотношений в конфликтных ситуациях. Определяя конфликт как «реляционный процесс, происходящий под воздействием несовместимых сил», они выделяют три параметра взаимоотношений между оппонентами: 1. характер созависимости интересов конфликтующих сторон; 2. распределение влияния между партнерами; 3. степень общей взаимозависимости между целями, мотивами и взаимоотношениями противоположных сторон. Вышеуказанные параметры задают реляционный контекст конфликтных ситуаций и являются структурной основой трехмерного «стимульного поля конфликтов» (*stimulus field for conflicts*).

Расположение конфликтной ситуации в вышеуказанной системе координат определяет особенности мышления и поведения конфликтантов и представляет собой базовую метафору, или фрейм конфликта. Например, высокий статус одной из сторон, конгруэнтные цели и созависимые взаимоотношения обоих оппонентов предполагают позитивный настрой, желание сотрудничать и конструктивный подход в решении конфликта [25].

Попытка реконструкции игрового подхода предпринята в работах Н. Халеви. Отталкиваясь от концепции созависимости и определяя игры как «абстрактные репрезентации социальных ситуаций, включающие участников игры, используемые ими стратегии и исходы», исследователь подчеркивает важность изучения субъективных представлений о конфликтных ситуациях. В частности, он обнаружил, что большинство переговорных ситуаций, участники которых оценивали совместную предпочтительность двух альтернатив – сотрудничество

и соперничество – сводится к четырем базовым «архетипическим» игровым фреймам, сформулированным в матричном виде: «Дилемма узника», «Доверие», «Максимизация разности» и «Цыпленок» [26].

### 3. Фреймы когнитивных процессов.

Как известно, функциональной единицей описания подобных явлений являются сценарии [27]. Сценарии – прототипические последовательности событий, происходящих в определенном ситуативном контексте. Хотя сценарии могут относиться к определенным людям и ситуациям, но в целом они описывают автоматизированные образцы деятельности и общения в определенных обстоятельствах. Как и фреймы, сценарии состоят из слотов, которые содержат элементы взаимосвязанной последовательности событий [28]. Например, индивид, сформировавший сценарий замены лысых покрывшек в автомобиле в результате наблюдения за аналогичной деятельностью других людей, может использовать этот сценарий в качестве плана [29].

В исследовании Л. Харрис с соавторами испытуемые оценивали вероятность, желательность и целесообразность набора из восьми ответных действий разной степени враждебности в условиях, провоцирующих эскалацию агрессии. Сценарий воображаемого конфликта начинается с того, что первый оппонент выражает мягкую критику одного из суждений второго оппонента. Испытуемые последовательно ставят себя на место каждого из участников конфликта, выбирают оптимальный ответ, а затем знакомятся с предусмотренным сценарием поведением конфликтанта. В ходе исследования оказалось, что предусмотренные сценарием реакции каждого из участников диады носили все более агрессивный характер. В итоге был выявлен феномен последовательной эскалации агрессии ответов испытуемых [30].

Особенности эскалации конфликтов стали предметом изучения в работе Дж. Хониката. В качестве объяснительной основы межличностных конфликтов он выдвинул теорию воображаемых интеракций (*imagined interaction theory*). Этот автор сравнивает воображаемые интеракции с репрезентациями отдельного эпизода, или комиксами (*cartoon strip*). Подобные последовательности могут характеризоваться определенной логикой построения и представлять собой сценарии. Воображаемые интеракции дают нам возможность для прогнозирования коммуникативных ситуаций, являются способом рефлексивного самопонимания, средством снятия эмоционального напряжения и эффективным подспорьем для поддержания взаимоотношений в конфликтных ситуациях [31].

Хоникат выдвигает тезис о важной роли размышлений (*ruminations*) как неотъемлемого компонента воображаемых интеракций. В связи с этим он предположил наличие положительной связи между частотой и желательностью размышлений о кон-

фликте со степенью его эскалации. Для проверки этой гипотезы с его участием было проведено исследование эскалации семейного конфликта на основе специально смонтированной видеозаписи.

Например, в первом эпизоде видеосценария жена приходит домой усталая после длительного рабочего дня и находит своего супруга смотрящим телевизор. Она разочарована, что он не способен найти работу в настоящее время из-за экономического кризиса и критикует его кулинарные способности. В этот момент испытуемый должен оценить по степени вероятности и целесообразности все восемь вариантов ответа мужа и занести эти ответы в таблицу.

Как и в работе Харрис с соавторами, фиксированный набор ответов содержал как примирительные и нейтральные варианты поведения, так и агрессивные действия вплоть до физического насилия. Как и в предыдущем исследовании, испытуемые ставят себя на место каждого из участников конфликта, выбирают оптимальный ответ, а затем знакомятся с предусмотренным сценарием поведением конфликтанта. Кроме того, для оценки частоты и желательности предполагаемых мыслей супругов о конфликте использовалась специально разработанная шкала воображаемых интеракций. Результаты проведенного исследования подтвердили полученные ранее данные об эскалации агрессии. Кроме того, частично подтвердилось и выдвинутое исследователями предположение о росте числа целесообразности размышлений о конфликте в ходе взаимодействия сторон [32].

### 4. Фреймы интерактивных проблем.

Фреймы этого типа определяют взаимное понимание тех или иных аспектов взаимодействия в конфликте. Например, в ходе переговоров происходит обмен сообщениями между оппонентами для снижения несовместимости целей и достижения согласия. В частности, обнаружено влияние фреймов выигрышей и потерь на результаты переговоров.

Подводя итог многолетним исследованиям в этой области, М. Базерман и Д. Чу предлагают понятие «ограниченная уверенность» (*bounded awareness*) как способность воспринимать и взвешивать многовариантную информацию в переговорном процессе. Так, они указывают на типичные ошибки переговорщиков: 1. участники переговоров предпочитают оценивать результаты в терминах выигрышей, чем в форме убытков; 2. смещенность и предвзятость оценки предпочтений оппонентов; 3. излишний оптимизм и переоценка своих возможностей; 4. переоценка степени несовместимости интересов оппонентов; 5. неспособность изменить стратегию поведения и недооценка опасности эскалации конфликта и т.д. [33].

Л. Патнэм и М. Холмер полагают, что изучение фреймов интерактивных проблем даст ключ к пониманию закономерностей переосмысливания конфликтной ситуации, рефрейминга и продуктив-

ного разрешения конфликта. Отмечая полимотивационный характер переговоров, авторы подчеркивают важность переопределения конфликтной ситуации (*redefinment of conflict situation*) в ходе поиска продуктивного взаимовыгодного решения. Они считают, что процесс последовательного аргументирования, выдвижения новых предложений (*issue development*) также может рассматриваться как фрейм, а в ходе рефрейминга происходят качественное переосмысливание и переоценка интересов сторон.

Авторы выделяют три важнейших тенденции в развитии переговорного процесса: 1. расхождение оппонентов и рост напряженности; 2. коммуникацию между противоположными сторонами; 3. совместное осмысливание проблемы. В ходе общения участники переговоров, используя те или иные словесные описания, переопределяют актуальную информацию, отталкиваясь от наиболее важных аспектов конфликтной ситуации. Вопросно-ответный диалог является подспорьем для расширения круга обсуждаемых проблем и для повышения уровня обобщенности анализа конфликтной ситуации.

В частности, в этой работе приводится пример конфликта между двумя преподавателями, один из которых разрешил студенту представить свой проект в качестве зачетной работы по двум предметам, а второй преподаватель не дал на это согласия. В результате дискуссии произошел рефрейминг, и конфликт перешел на уровень администрации вуза. Авторы полагают, что этот эпизод является примером продуктивной трансформации конфликта, в ходе которой расширились рамки его понимания. В результате сам конфликт перешел с межличностного уровня на административный [34].

По мнению Патнэм, важнейшим условием продуктивного решения конфликтной ситуации является эвристический характер диалога между оппонентами. В частности, она рекомендует поощрять вопросы проблемного характера, позволяющие расширить общее понимание контекста (*background*) ситуации. Интересным приемом подобного рода является составление коллективных рассказов (*joint storytelling*), в которых раскрываются дополнительные аспекты проблемы и т.д. [35].

Процессы рефрейминга связаны с использованием различных метафор, аналогий и нарративов. Например, Д. Шон подчеркивает не только креативный потенциал метафоры, но и указывает на ее косвенный регулятивный характер. Он полагает, что метафора – это способ косвенной интерпретации и понимания ситуации. Зачастую подобные метафорические дефиниции носят противоречивый характер, подчеркивая тем самым диалектический характер процесса принятия решений. Примером такой метафоры является термин «холодная война». Таким образом, рефрейминг и переосмысливание ситуации предполагают использование новой метафоры [36].

##### 5. Фреймы интерактивной идентичности.

Еще Гоффман определял лицо как «позитивную и презентуемую социальную ценность» [37]. Он указывал, что поддержка положительных Я-образов и борьба с угрозами нанести ущерб своему лицу (*face threats*) как метафорическому определению Я-концепции является важным условием межличностного взаимодействия. В связи с этим авторы обзорной работы по психологии переговоров указывают на важность принципа самопрезентации и заботы о репутации (*impression management and reputation concerns*). В соответствии с этим критерием переговорщики должны быть готовы «отрезать нос для спасения лица» (*to cut their nose to save their face*) [38].

Большой интерес представляют работы С. Тинг-Туми, которая подчеркивает, что в нерегулируемых и конфликтных ситуациях забота о собственном лице (*self-face*), предполагающая стремление к самоуважению и поддержке Я-концепции, играет важную роль. Она полагает, что Я-концепция (*self-construal*) участников конфликта состоит из независимого Я (*independent self*) и зависимого Я (*interdependent self*). Автор связывает различные стратегии в конфликтных ситуациях с заботой оппонентов о своем лице (*self-face*), о лице оппонента (*other-face*) или об общем лице (*mutual-face*). Эгоцентрические интересы реализуются посредством стратегии доминирования, поддержка лица оппонента предполагает уход от конфликта, а стремление к интеграции и сотрудничеству связано с поддержкой лиц всех оппонентов [39]. В связи с этим Тинг-Туми описывает такие приемы защиты Я-концепции и сохранения самоуважения (*facework*), как агрессия, извинения, самозащита, притворство и т.д. [40].

##### б. Фреймы процесса взаимодействия.

В процессуальных фреймах делается акцент на интерактивное конструирование смысла процесса коммуникации. Эти структуры носят исключительно динамичный, изменчивый и рефлексивный характер. Любой комментарий или иной ситуативный нюанс может оказать значительное влияние на развитие конфликтной ситуации. Например, в работе А. Бодткера и Дж. Джеймсон указаны две важнейшие особенности процессуального фрейма – отсылка (*referencing*) и согласованность (*congruence*). Первый термин обозначает различные методы прямого информирования (аргументирование, выговор) или косвенного (улыбка, хихиканье) воздействия, а второй отражает феномены согласованного понимания (*shared understanding*) и интерпретации содержания коммуникации [41].

Гоффман указывал на важную роль учета авторской позиции коммуникатора, которая играет важную роль для согласованного понимания и скоординированного взаимодействия. Например, коммуникатор может открыто и недвусмысленно декларировать свою позицию либо просто выступить в роли информатора [42]. В ряде исследований было

показано, что умелое владение дискурсивными практиками, сочетание прямых и косвенных способов воздействия является эффективным способом достижения консенсуса и ликвидации разногласий [43–44].

### Выводы

1. В современной когнитивной науке фрейм обычно определяется как минимальное описание некоего явления, факта или объекта, обладающее свойством целостности: удаление из этого описания любой составляющей приводит к тому, что данное явление перестает правильно опознаваться (классифицироваться). Популярность этого термина стала причиной расширения объема данного понятия. Оно пересекается по содержанию с такими терминами, как схема, сценарий, метафора и т.д.

2. Важными отличительными особенностями фрейма являются наличие определенного организующего принципа. Например, Минский предлагает принцип иерархической организации, ряд специалистов подчеркивают динамический характер фреймов. В самом общем виде можно выделить две традиции в понимании подобных структур: интерактивные и когнитивные фреймы. Интерактивные фреймы моделируют процессы межличностного общения в конфликте, а когнитивные фреймы отражают систему относительно стабильных и устойчивых репрезентаций в конфликтной ситуации.

3. Наконец, фрейм обладает способностью к трансформации и интеграции и представляет собой своеобразный «когнитивный конструктор» и удобный инструмент познания. С помощью фреймов оппоненты приходят к целостному и согласованному пониманию конфликтной ситуации и получают связную и согласованную картину происходящего. Знакомство с этим понятием дает возможность для плодотворного системного анализа проблематики психологии конфликтов. Например, эскалацию конфликта между соседями по общежитию можно рассматривать как фрейм когнитивных процессов, особенности взаимоотношений между оппонентами и характер созависимости интересов конфликтантов отображаются в реляционных фреймах, а различные стратегии общения тесно связаны с фреймами интерактивной идентичности и процессов взаимодействия.

### ЛИТЕРАТУРА

1. Гришина Н. В. Психология конфликта. СПб.: Питер, 2008. 544 с.
2. Roloff M. E., Miller C. W. Social cognition approaches to understanding interpersonal conflict and communication // *The SAGE handbook of conflict communication: integrating theory, research, and practice* / ed. by J. G. Oetzel, S. Ting-Toomey. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 2006. Pp. 97–128.
3. Roloff M. E., Wright C. N. Social cognition and conflict // *The SAGE handbook of conflict communication: integrating theory, research, and practice* / ed. by J. G. Oetzel, S. Ting-Toomey. Thousand Oaks: SAGE Publications, 2013. Pp. 133–161.
4. *The MIT encyclopedia of the cognitive sciences (MITECS)* / ed. by R. A. Wilson and F. C. Keil. Cambridge, Massachusetts: MIT Press, 1999. 1096 pp.
5. Минский М. Фреймы для представления знаний. М.: Энергия, 1979. 153 с.
6. Когнитивная психология: учеб. для вузов / под ред. В. Н. Дружинина, Д. В. Ушакова. М.: ПЕР СЭ, 2002. 480 с.
7. Bateson G. Steps to an ecology of mind: collected essays in anthropology, psychiatry, evolution, and epistemology. Chicago: University of Chicago Press, 1972. 521 pp.
8. Гоффман И. Анализ фреймов: эссе об организации повседневного опыта. М.: Институт социологии РАН, 2003. 752 с.
9. Disentangling approaches to framing in conflict and negotiation research: a meta-paradigmatic perspective / De A. Wolf [и др.] // *Human Relations*. 2009. Vol. 62(2). Pp. 155–193.
10. Sillars A. L. Interpersonal conflict // *Handbook of communication science* / ed. by C. Berger, M. Roloff, D. R. Roskos-Ewoldsen. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 2009. P. 273–289.
11. Pinkley R. L., Northcraft G. B. Conflict frames of reference: implications for dispute processing and outcomes // *Academy of management journal*. 1994. Vol. 37. No. 1. Pp. 193–205.
12. Hample D. Interpersonal arguing. New York: Peter Lang, 2018. 306 pp.
13. Вацлавик П., Бивин Д., Джексон Д. Прагматика человеческих коммуникаций: изучение паттернов, патологий и парадоксов взаимодействия. М.: Апрель-Пресс; ЭКСМО Пресс, 2000. 320 с.
14. Gray B. Framing of environmental disputes // *Making sense of intractable environmental conflicts: concepts and cases* / ed. by R. J. Lewicki, B. Gray, M. Elliott. Washington – Covelo – London: Island Press, 2003. Pp. 36–62.
15. Cobb S. Speaking of violence. the politics and poetics of narrative in conflict resolution. Oxford-New York: Oxford University Press, 2013. 297 pp.
16. Winslade J., Monk G. D. Practicing narrative mediation: loosening the grip of conflict. San-Francisco: Wiley, 2008. 336 pp.
17. Giles H., Ogay T. Communication accommodation theory // *Explaining communication: contemporary theories and exemplars* / ed. by B. B. Whaley and W. Samter. New York: Routledge, 2010. Pp. 325–344.
18. Drake A. E., Donohue W. A. Communicative framing theory in conflict resolution // *Communication Research*. 1996. Vol. 23. Pp. 297–322.
19. Gnisci A. Sequential strategies of accommodation: a new method in courtroom // *British Journal of Social Psychology*. 2005. Vol. 44. Pp. 621–643.
20. Gottman J. M. What predicts divorce and the relationship between marital processes and marital outcomes. New York: Psychology Press, 2014. 544 pp.
21. Tversky A. Preference, belief, and similarity: selected writings / ed. by E. Shafir. Cambridge, Massachusetts, London, England: A Bradford Book; The MIT Press, 2004. 1023 pp.
22. Dilution of stereotype-based cooperation in mixed-motive interdependence / De Dreu C. K. W. [и др.] // *Journal of Experimental Social Psychology*. 1995. Vol. 31(6). Pp. 575–593.
23. Kaufman S., Elliott M., Shmueli D. Frames, framing and reframing, June 2013. URL: <http://rachelgrantcoaching.com/course/03-frames-and-brains.pdf>.
24. Lewicki R. J., Brinsfield C. Trust repair // *Annual review of organizational psychology and organizational behavior*. 2017. Vol. 4. P. 287–313. URL: <http://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032516-113147/>.
25. Getting down to basics: a situated model of conflict in social relation / Coleman P. T. [и др.] // *Negotiation Journal*. 2012. Vol. 28(1). Pp. 7–43.
26. Halevy N., Katz J. J. Conflict templates: thinking through interdependence // *Current Directions in Psychological Science*. 2013. Vol. 22(3). Pp. 217–224.
27. Шенк Р., Бирнбаум Л., Мей Дж. К интеграции семантики и прагматики // *Новое в зарубежной лингвистике. Компьютерная лингвистика*. Вып. XXIV. М.: Прогресс, 1989. С. 32–47.
28. Schank R. C., Abelson R. P. Knowledge and memory: the real story / R. S. Wyer, Jr. (Ed.). *Advances in social cognition*. Vol. 8. New York-London: Psychology Press, 1995. Pp. 1–85.
29. Schank R. C., Abelson R. P. Scripts, plans, goals, and understanding: an inquiry into human knowledge structures. New York: John Wiley and Sons, 1977. 248 pp.
30. Harris L. M., Gergen K. J., Lannamann J. W. Aggression rituals // *Communications monograph*. 1986. Vol. 53. Pp. 252–265.

31. Honeycutt J. M. Imagined interaction theory: mental representations of interpersonal communication // Engaging theories in interpersonal communication: multiple perspectives / ed. by Braithwaite D. O., Schrodt P. Thousand Oaks, California: Sage Publications, 2015. Pp. 75–88.
32. Predicting aggression, conciliation, and concurrent rumination in escalating conflict / Honeycutt J. M. [и др.] // Journal of Interpersonal Violence. 2015. Vol. 30(1). P. 133–151.
33. Bazerman M. H., Chugh D. Bounded awareness: focusing failures in negotiation // Negotiation theory and research / ed. by L. L. Thompson. New York: Psychosocial Press, 2014. Pp. 7–26.
34. Putnam L. L., Holmer M. Framing, reframing, and issue development // Communication and negotiation / ed. by L. Putnam and M. Roloff. London: Sage Publications, 1992. Pp. 128–155.
35. Putnam L. L. Negotiation and discourse analysis // Negotiation Journal. April 2010. Vol. 26(2). P. 145–154.
36. Schon D. A. Generative metaphor: a perspective on problem-setting in social policy // Metaphor and thought / ed. by A. Ortony. Cambridge, UK: Cambridge University Press, 1979. Pp. 254–283.
37. Goffman E. Interaction ritual: essays on face-to-face interaction. New York: Anchor Books, 1967. 270 pp.
38. The psychology of negotiation principles and basic processes / De Dreu C. K. [и др.] // Social psychology: handbook of basic principles / ed. by A. W. Kruglanski, E. T. Higgins. New York: The Guilford Press, 2007. Pp. 608–629.
39. Ting-Toomey S. Intercultural conflict styles: a face negotiation theory // Theories in intercultural communication / ed. by Y. Y. Kim, W. Gudykunst. Newbury Park, CA: Sage, 1988. Pp. 213–238.
40. Ting-Toomey S. Facework / Facework negotiation theory // Sage encyclopedia of intercultural competence / ed. by J. Bennett. Los Angeles, CA: Sage, 2015. Vol. 1. Pp. 325–330.
41. Bodtke A. M., Jameson J. K. Mediation as mutual influence: reexamining the use of framing and reframing // Mediation Quarterly. Spring. 1997. Vol. 14. Issue 3. P. 237–249.
42. Goffman E. Forms of talk. Philadelphia: University of Pennsylvania Press, 1981. 344 pp.
43. Kuzstal I. L. Discourse in the use and emergence of organizational conflict // Conflict Resolution Quarterly. 2002. Vol. 20. Issue 2. Pp. 231–247.
44. Mikkelsen E. N. An analysis of the social meanings of conflict in nonprofit organizations // Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly. 2013. Vol. 4. Issue 5. Pp. 923–941.

*Поступила в редакцию 11.08.2020 г.*

DOI: 10.33184/bulletin-bsu-2020.3.36

**FRAMES OF CONFLICT SITUATIONS AND NEGOTIATIONS**

© S. V. Scherbakov

*Bashkir State University  
32 Zaki Validi Street, 450076 Ufa, Republic of Bashkortostan, Russia.**Email: newpharo@yandex.ru*

The article provides information about the history of the development of understanding of frames in modern psychology. It is stated that the precursor and similar in content equivalent of this concept is the term scheme used by I. Kant and J. Piaget. According to F. Bartlett, the scheme denotes implicit cognitive structures used to preserve information. On the basis of this concept, M. Minsky proposed the term “frame”, which is a compressed and generalized information framework designed for schematic representation of stereotypical situations. Despite the diversity of definitions of frame in the modern psychology of conflict, it is possible to distinguish two traditions in understanding this phenomenon: interactive frames reflecting the characteristics of communication in conflicts and cognitive frames emphasizing the researchers’ attention on relatively static generalized structures of understanding and evaluation of conflict. The distinctive features of conflict frames (relevance, hierarchy, narrative nature, convergence/divergence) are described, and their classification (frameworks of cognitive problems, frames of cognitive identity and relationships, frames of cognitive processes and interactive problems, frames of interactive identity and interaction processes) are presented. It is stated that the processes of productive conflict resolution are associated with the convergence of opponents’ frames and with reframing as a creative rethinking of the situation.

**Keywords:** conflict, metaphor, negotiations, frame, reframing, scheme, script.Published in Russian. Do not hesitate to contact us at [bulletin\\_bsu@mail.ru](mailto:bulletin_bsu@mail.ru) if you need translation of the article.**REFERENCES**

1. Grishina N. V. *Psikhologiya konflikta* [Psychology of conflict]. Saint Petersburg: Piter, 2008.
2. Roloff M. E., Miller C. W. *The SAGE handbook of conflict communication: integrating theory, research, and practice* / ed. J. G. Oetzel, S. Ting-Toomey. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 2006. Pp. 97–128.
3. Roloff M. E., Wright C. N. *The SAGE handbook of conflict communication: integrating theory, research, and practice* / ed. J. G. Oetzel, S. Ting-Toomey. Thousand Oaks: SAGE Publications, 2013. Pp. 133–161.
4. *The MIT encyclopedia of the cognitive sciences (MITECS)* / ed. by R. A. Wilson and F. C. Keil. Cambridge, Massachusetts: MIT Press, 1999.
5. Minskii M. *Freimy dlya predstavleniya znaniy* [Frames for representation of knowledge]. Moscow: Energiya, 1979.
6. *Kognitivnaya psikhologiya: ucheb. dlya vuzov* [Cognitive psychology: textbook for universities]. Ed. V. N. Druzhinina, D. V. Ushakova. Moscow: PER SE, 2002.
7. Bateson G. *Steps to an ecology of mind: collected essays in anthropology, psychiatry, evolution, and epistemology*. Chicago: University of Chicago Press, 1972.
8. Goffman I. *Analiz freimov: esse ob organizatsii povsednevnogo opyta* [Frame analysis: an essay on the organization of experience]. Moscow: Institut sotsiologii RAN, 2003.
9. *Disentangling approaches to framing in conflict and negotiation research: a meta-paradigmatic perspective* / De A. Wolf [i dr.]. *Human Relations*. 2009. Vol. 62(2). Pp. 155–193.
10. Sillars A. L. *Handbook of communication science* / ed. by C. Berger, M. Roloff, D. R. Roskos-Ewoldsen. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 2009. Pp. 273–289.
11. Pinkley R. L., Northcraft G. B. *Academy of management journal*. 1994. Vol. 37. No. 1. Pp. 193–205.
12. Hample D. *Interpersonal arguing*. New York: Peter Lang, 2018.
13. Watzlawick P., Beavin J., Jackson D. *Pragmatika chelovecheskikh kommunikatsii: izuchenie patternov, patologii i paradoksov vzaimodeistviya* [Pragmatics of human communication: a study of interactional patterns, pathologies and paradoxes]. Moscow: Aprel'-Press; EKSMO Press, 2000.
14. Gray B. *Making sense of intractable environmental conflicts: concepts and cases* / ed. by R. J. Lewicki, B. Gray, M. Elliott. Washington – Covelo – London: Island Press, 2003. Pp. 36–62.
15. Cobb S. *Speaking of violence. the politics and poetics of narrative in conflict resolution*. Oxford-New York: Oxford University Press, 2013.
16. Winslade J., Monk G. D. *Practicing narrative mediation: loosening the grip of conflict*. San-Francisco: Wiley, 2008.



17. Giles H., Ogay T. Explaining communication: contemporary theories and exemplars / ed. by B. B. Whaley and W. Samter. New York: Routledge, 2010. Pp. 325–344.
18. Drake A. E., Donohue W. A. Communication Research. 1996. Vol. 23. Pp. 297–322.
19. Gnisci A. British Journal of Social Psychology. 2005. Vol. 44. Pp. 621–643.
20. Gottman J. M. What predicts divorce and the relationship between marital processes and marital outcomes. New York: Psychology Press, 2014.
21. Tversky A. Preference, belief, and similarity: selected writings / ed. by E. Shafir. Cambridge, Massachusetts, London, England: A Bradford Book; The MIT Press, 2004.
22. Dilution of stereotype-based cooperation in mixed-motive interdependence / De Dreu C. K. W. [i dr.]. Journal of Experimental Social Psychology. 1995. Vol. 31(6). Pp. 575–593.
23. Kaufman S., Elliott M., Shmueli D. Frames, framing and reframing, June 2013. URL: <http://rachelgrantcoaching.com/course/03-frames-and-brains.pdf>.
24. Lewicki R. J., Brinsfield C. Trust repair. Annual review of organizational psychology and organizational behavior. 2017. Vol. 4. Pp. 287–313. URL: <http://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032516-113147/>.
25. Getting down to basics: a situated model of conflict in social relation / Coleman P. T. [i dr.]. Negotiation Journal. 2012. Vol. 28(1). Pp. 7–43.
26. Halevy N., Katz J. J. Current Directions in Psychological Science. 2013. Vol. 22(3). Pp. 217–224.
27. Shenk R., Bimbaum L., Mey J. K integratsii semantiki i pragmatiki. Novoe v zarubezhnoi lingvistike. Komp'yuternaya lingvistika. Vyp. XXIV. Moscow: Progress, 1989. Pp. 32–47.
28. Schank R. C., Abelson R. P. Knowledge and memory: the real story / R. S. Wyer, Jr. (Ed.). Advances in social cognition. Vol. 8. New York-London: Psychology Press, 1995. Pp. 1–85.
29. Schank R. C., Abelson R. P. Scripts, plans, goals, and understanding: an inquiry into human knowledge structures. New York: John Wiley and Sons, 1977.
30. Harris L. M., Gergen K. J., Lannamann J. W. Communications monograph. 1986. Vol. 53. Pp. 252–265.
31. Honeycutt J. M. Engaging theories in interpersonal communication: multiple perspectives / ed. by Braithwaite D. O., Schrodt P. Thousand Oaks, California: Sage Publications, 2015. Pp. 75–88.
32. Predicting aggression, conciliation, and concurrent rumination in escalating conflict / Honeycutt J. M. [i dr.]. Journal of Interpersonal Violence. 2015. Vol. 30(1). Pp. 133–151.
33. Bazerman M. H., Chugh D. Negotiation theory and research / ed. by L. L. Thompson. New York: Psychosocial Press, 2014. Pp. 7–26.
34. Putnam L. L., Holmer M. Communication and negotiation / ed. by L. Putnam and M. Roloff. London: Sage Publications, 1992. Pp. 128–155.
35. Putnam L. L. Negotiation Journal. April 2010. Vol. 26(2). Pp. 145–154.
36. Schon D. A. Metaphor and thought / ed. by A. Ortony. Cambridge, UK: Cambridge University Press, 1979. Pp. 254–283.
37. Goffman E. Interaction ritual: essays on face-to-face interaction. New York: Anchor Books, 1967.
38. The psychology of negotiation principles and basic processes / De Dreu C. K. [i dr.]. Social psychology: handbook of basic principles / ed. by A. W. Kruglanski, E. T. Higgins. New York: The Guilford Press, 2007. Pp. 608–629.
39. Ting-Toomey S. Theories in intercultural communication / ed. by Y. Y. Kim, W. Gudykunst. Newbury Park, CA: Sage, 1988. Pp. 213–238.
40. Ting-Toomey S. Sage encyclopedia of intercultural competence / ed. by J. Bennett. Los Angeles, CA: Sage, 2015. Vol. 1. Pp. 325–330.
41. Bodtke A. M., Jameson J. K. Mediation Quarterly. Spring. 1997. Vol. 14. Issue 3. Pp. 237–249.
42. Goffman E. Forms of talk. Philadelphia: University of Pennsylvania Press, 1981.
43. Kuszal I. L. Conflict Resolution Quarterly. 2002. Vol. 20. Issue 2. Pp. 231–247.
44. Mikkelsen E. N. Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly. 2013. Vol. 4. Issue 5. Pp. 923–941.

*Received 11.08.2020.*