

МАСТЕРСКАЯ ПСИХОЛОГИИ

Ю. П. ПЛАТОНОВ

**Психология
конфликтного поведения**

Научное издание



Санкт-Петербург
2009

ББК 88.4

ПЗ7

*Рекомендовано редакционно-издательским советом
Санкт-Петербургского государственного института
психологии и социальной работы*

Рецензент:

Маишков В. Н. — доктор психологических наук, профессор СПбГУ

Платонов Ю. П.

ПЗ7 Психология конфликтного поведения. — СПб.: Речь, 2009. —
544 с.

ISBN 978-5-9268-0777-8

Данная книга раскрывает различные социально-психологические грани
конфликтного поведения как социального феномена столкновения и
противоборства субъектов взаимодействия.

В книге также рассматриваются прикладные аспекты конфликтного
поведения в различных сферах социальной деятельности человека.

Книга адресована специалистам по социальной работе, практическим
психологам и менеджерам.

ББК 88.4

Научное издание

Подписано в печать 20.01.2009 г.

Формат 84 × 108¹/₂. Усл. печ. л. 34. Тираж 1500 экз. Заказ № 3662

ООО Издательство «Речь»

199178, Санкт-Петербург, а/я 96. Издательство «Речь»,
тел. (812) 323-76-70, 323-90-63.

Интернет-магазин: sales@rech.spb.ru, www.rech.spb.ru
Представительство в Москве: (495) 502-67-07, rech@online.ru

Отпечатано с готовых диапозитивов в ГУП «Типография „Наука“»
199034, Санкт-Петербург, В. О., 9-я линия, д. 12

ISBN 978-5-9268-0777-8

© Ю. П. Платонов, 2009

© Издательство «Речь», 2009

© П. В. Борозенец, обложка, 2009

СТРУКТУРА И СТРАТЕГИЯ ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА

Говоря о переговорном процессе, обычно имеют в виду процесс передачи и приема сообщений с помощью вербальных и невербальных средств, включающий обратную связь, в результате чего осуществляется обмен информацией между конфликтующими сторонами.

Психологический подход определяет переговоры как специфическую форму деятельности и самостоятельный процесс взаимодействия, необходимый для снижения конфликтного потенциала деятельности человека. Общение при переговорах рассматривается как важнейшая социальная потребность, вне реализации которой замедляются, тормозятся, а иногда и деформируются взаимоотношения человека с другими людьми. Социальные психологи относят потребность в общении к числу важнейших, определяющих личностный смысл поведения и деятельности человека.

В общении выделяют три взаимосвязанные стороны: 1) *коммуникативная сторона общения* состоит в обмене информацией между людьми; 2) *интерактивная сторона общения* — в организации взаимодействия между людьми (например, нужно согласовать действия, распределить функции или повлиять на настроение, поведение, убеждения собеседника); 3) *перцептивная сторона общения* — в процессе восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания.

Выделяют такие виды общения, как межличностное, групповое и межгрупповое, массовое, доверительное и конфликтное, интимное и криминогенное, прямое и опосредованное, терапевтическое и ненасильственное:

- **формальное общение** — «*контакт масок*», когда отсутствует стремление понимать и учитывать особенности личности собеседника, используются привычные маски (вежливости, строгости, безразличия, скромности, участливости и т. п.) — набор выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции, отношение к собеседнику. В городе «контакт масок» даже необходим в некоторых ситуациях, чтоб

люди «не задевали» друг друга без надобности, чтобы «отгородиться» от собеседника;

- **примитивное общение**, когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект: если нужен, активно вступают в контакт, если мешает — последуют агрессивные грубые реплики. Если получили от собеседника желаемое, то теряют дальнейший интерес к нему и не скрывают этого;
- **формально-ролевое общение**, когда регламентированы и содержание, и средства общения и вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли;
- **деловое общение**, когда учитывают особенности личности, ее характер, возраст, настроение, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения;
- **духовное, межличностное общение** друзей, когда можно затронуть любую тему и не обязательно прибегать к помощи слов, друг поймет вас и по выражению лица, движениям, интонации. Такое общение возможно тогда, когда человек знает собеседника как личность, может предвидеть его реакции, интересы, убеждения, отношение;
- **манипулятивное общение** направлено на получение выгоды от собеседника благодаря использованию разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) в зависимости от особенностей личности собеседника;
- **светское общение**, суть которого заключается в его беспредметности, то есть люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях; это общение закрытое, поскольку точки зрения людей на тот или иной вопрос не имеют никакого значения и не определяют характера коммуникаций.

Общение возможно лишь при помощи *знаковых систем*. Различают *вербальные средства общения* (устная и письменная речь) и *невербальные* (неречевые) средства общения.

В том случае, когда общение осуществляется с помощью неречевых средств, очень важны жесты рук, особенности походки, голоса, а также выражение лица (мимика), глаз (микромимика), поза, движение всего тела в целом (пантомимика), дистанция и т. п. Причем выражение лица иногда лучше слов говорит об отношении к собеседнику. Известны гримасы, выражающие преданность, доброжелательность, лесть, презрение, страх, зависть, ненависть и т. п.

Исследования показывают, что в ежедневном акте коммуникации человека слова составляют 7%, звуки, интонации — 38%, неречевое взаимодействие — 53%.

В процедуре общения выделяют следующие этапы:

- потребность в общении (необходимо сообщить или узнать информацию, повлиять на собеседника и т. п.) побуждает человека вступить в контакт с другими людьми;
- ориентация в целях общения, в ситуации общения;
- ориентация в личности собеседника;
- планирование содержания своего общения: человек представляет себе (обычно бессознательно), что именно скажет;
- бессознательно (иногда сознательно) человек выбирает конкретные средства, речевые фразы, которыми будет пользоваться, решает, как говорить, как себя вести;
- восприятие и оценка ответной реакции собеседника, контроль эффективности общения на основе установления обратной связи;
- корректировка направления, стиля, методов общения.

Если какое-либо из звеньев акта общения нарушено, то говорящему не удастся добиться ожидаемых результатов общения — оно окажется неэффективным. Эти умения называют «социальным интеллектом», «практически-психологическим умом», «коммуникативной компетентностью», «коммуникабельностью».

В межличностном общении обычно применяют письменный и устный язык.

Преимущества письменного *языка* становятся решающими там, где необходимы точность и ответственность за каждое слово. Чтобы умело пользоваться письменным языком, нужно обогащать свой словарный запас, требовательно относиться к стилю.

Устный язык, отличающийся по ряду параметров от письменного, имеет свои правила и даже грамматику. Основное его преимущество по сравнению с письменным языком заключается в экономности, то есть для устной передачи какой-либо мысли требуется меньше слов, чем для письменной. Экономия достигается благодаря иному порядку слов, пропуску концов и других частей

предложений. Преимущества устного языка проявляются там, где нужно воспитывать, влиять, воодушевлять. Недостатками устного языка являются речевые ошибки, многозначность. Искусство общения предполагает, *во-первых*, безупречное владение письменным языком, что обеспечивается образованием; *во-вторых*, хорошее владение устным языком (в этом большего успеха достигают люди, владеющие и образными, и одновременно сложными народными оборотами речи); *в-третьих*, умение правильно устанавливать оптимальное соотношение устного и письменного языка для каждой ситуации.

Невербальные средства общения изучают следующие науки:

1. **Кинестика** — внешние проявления человеческих чувств и эмоций; мимика — движение мышц лица; жестика — жестовые движения отдельных частей тела; пантомимика — моторику всего тела: позы, осанку, поклоны, походку.
2. **Такесика** — прикосновение в ситуации общения: рукопожатия, поцелуи, дотрагивания, поглаживания, отталкивания и пр.
3. **Проксемика** — расположение людей в пространстве при общении. Выделяют следующие зоны дистанции при человеческом контакте:

- *интимную* (15—45 см): в эту зону допускаются лишь близкие, хорошо знакомые люди); для этой зоны характерны доверительность, негромкий голос в общении, тактильный контакт, прикосновение. Исследования показывают, что нарушение интимной зоны влечет определенные физиологические изменения в организме — учащение биения сердца, повышенное выделение адреналина, прилив крови к голове и пр. Преждевременное вторжение в интимную зону в процессе общения всегда воспринимается собеседником как покушение на его неприкосновенность;
- *личную, или персональную* (45—120 см): для обыденной беседы с друзьями и коллегами предполагается только визуально-зрительный контакт между партнерами, поддерживающими разговор;
- *социальную* (120—400 см): обычно соблюдается во время официальных встреч в кабинетах, преподавательских и других служебных помещениях, как правило, с теми, которых не очень хорошо знают;
- *публичную* (свыше 400 см): подразумевает общение с большой группой людей—в лекционной аудитории, на митинге и пр.

Проблема переговоров находится в центре внимания всех аспектов общения. Однако увлечение инструментальной стороной общения может нивелировать его духовную сущность и привести к упрощенной трактовке общения как информационно-коммуникативной деятельности. При этом проблема человека уходит на дальний план либо решается в логике манипуляторского подхода. Поэтому для установления психологического контакта и доверительного общения необходимо:

- получение и накопление информации о собеседнике (сильных и слабых чертах, целях, стремлениях);

- включение собеседника в общение, его согласие на вступление в беседу;
- использование различных стимулов (похвала);
- преодоление мотивов ухода от психологического контакта (нейтрализация установки собеседника на противодействие, введение в заблуждение и др.).

Учет и использование данных обстоятельств при установлении психологического контакта позволяют избежать как смысловых, так и эмоциональных «барьеров».

Абстрактного собеседника нет. Общение происходит с человеком, находящимся в том или ином психическом состоянии. Поэтому следует также иметь в виду, что в ходе общения могут наблюдаться:

- игнорирование мнения собеседника;
- эгоцентрическое выпрашивание — односторонний интерес к информации, связанный с попытками найти у партнера понимание лишь собственных проблем (партнеру остаются неясными цели выпрашивания);
- поддакивание (реакция типа «угу», «да») на высказывания партнера;
- перефразирование — передача высказанных мыслей или чувств партнера собственными словами;
- рефлексия — передача высказанных мыслей или чувств партнера собственными словами с учетом наблюдений за его актуальным состоянием;
- вербализация — уточнение мыслей партнера для того, чтобы они стали более понятными;
- умаление личности собеседника (например, один из собеседников заявляет другому: «Ты видишь это в неправильном свете»);
- ролевая защита личности — сокрытие собственного самочувствия.

Коммуникация — процесс двустороннего обмена информацией, ведущей к взаимному пониманию, в переводе с латинского языка обозначает «общее, разделяемое со всеми». Чтобы убедиться в успехе коммуникации, нам необходима обратная связь, чтобы иметь представление о том, как люди нас поняли, как они воспринимают нас, как относятся к обсуждаемой проблеме.

Коммуникативная компетентность — способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми. Для эффективной коммуникации характерно достижение взаимопонимания партнеров, лучшее понимание ситуации и предмета общения (достижение большей определенности в понимании ситуации способствует разрешению проблем, обеспечивает достижение целей с оптимальным расходом ресурсов). Коммуникативная компетентность рассматривается как система внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективной коммуникации в определенном круге ситуаций межличностного взаимодействия.

Причинами плохой коммуникации могут быть:

- *стереотипы* — упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций, в результате нет объективного анализа и понимания людей, ситуаций, проблем;
- *«предвзятые представления»* — склонность отвергать все, что противоречит собственным взглядам, новое, необычное («Мы верим тому, чему хотим верить»). Мы редко осознаем, что толкование событий другим человеком столь же законно, как и наше собственное;
- *плохие отношения между людьми* — если отношение человека враждебное, то трудно его убедить в справедливости вашего взгляда;
- *отсутствие внимания и интереса собеседника*, а интерес возникает, когда человек осознает значение информации для себя: с помощью этой информации можно получить желаемое или предупредить нежелательное развитие событий;
- *пренебрежение фактами*, то есть привычка делать выводы-заключения при отсутствии достаточного числа фактов;
- *ошибки в построении высказываний* — неправильный выбор слов, сложность сообщения, слабая убедительность, нелогичность и т. п.;
- *неверный выбор стратегии и тактики общения*. Стратегии общения: 1) открытое — закрытое; 2) монологическое — диалогическое; 3) ролевое (исходя из социальной роли) — личностное (общение «по душам»).

Например, *открытое общение* — это желание и умение полно выразить точку зрения и готовность учесть позиции других. *Закрытое общение* — нежелание либо неумение выразить понятно свою точку зрения, свое отношение, имеющуюся информацию. Использование закрытых коммуникаций оправдано в случаях: 1) если есть значительная разница в степени предметной компетентности и бессмысленно тратить время и силы на поднятие компетентности «другой стороны»; 2) в конфликтных ситуациях открытие противнику своих чувств, планов нецелесообразно. Открытые коммуникации эффективны, если есть сопоставимость, но не тождественность предметных позиций (обмен мнениями, замыслами). «Одностороннее выпрашивание» — полузакрытая коммуникация, в которой человек пытается выяснить позиции другого человека и в то же время не раскрывает своей позиции. «Истерическое предъявление проблемы» — человек открыто выражает свои чувства, проблемы, обстоятельства, не интересуясь тем, желает ли другой человек «войти в чужие обстоятельства», слушать «излияния».

Важной социально-психологической проблемой переговоров является удовлетворенность человека процессом коммуникации. Почему человек с удовольствием общается с одним и стремится избежать контактов с другим даже в том случае, когда ему это необходимо? Чем вызвана такая всеобщая избирательность при взаимодействии? Каковы наиболее общие критерии удовлетворенности общением? Общим интегральным критерием выступает количество потребностей, которые человек удовлетворяет в процессе взаимодействия. Чем большее количество потребностей

удовлетворяется, тем более вероятно, что взаимодействие будет поддерживаться и продолжаться. Среди многообразия социальных потребностей, удовлетворение которых предполагается самим процессом общения, выделяют потребности в стимуляции, событиях, узнавании, достижениях и признании, структурировании времени. Если общение инициирует активность субъектов, их стремление к действиям, поднимает общий тонус деятельности, подталкивает человека к тем или иным действиям, то можно с уверенностью сказать, что в данном случае удовлетворяется *потребность в стимуляции*. Человек получает многообразные стимулы из окружающего его мира. Самыми значимыми являются стимулы, получаемые от других людей. Не стоит удивляться, если совершенно разные субъекты, не имеющие на первый взгляд ничего общего, успешно общаются друг с другом длительное время: они удовлетворяют потребность в стимуляции. Именно это обстоятельство объясняет длительное взаимодействие людей, обладающих разным уровнем структуры.

Наряду с потребностью в стимуляции при общении должна удовлетворяться **потребность в событиях**. Людям недостаточно иметь только хорошие и устойчивые отношения друг с другом. Необходим социальный интерес, определенная динамика жизни, которая приносит новые впечатления. Восприятие человека все время нацелено на некоторые изменения, новые ситуации. Поэтому слишком статичные, неизменные отношения между людьми, лишённые динамики и не сопровождающиеся теми или иными событиями, со временем иссякают. Людям становится скучно, неинтересно друг с другом, и они стремятся прервать общение. В то же время общение может включать в себя весьма сомнительную замену реальных событий — обсуждение других людей на основе слухов и сплетен. Большинство людей, принимающих активное участие в распространении подобной информации, как правило, имеют мало интересных событий в собственной жизни, что компенсируется неподдельным интересом к жизни других людей. Однако общение, включающее в себя подобное содержание, на самом деле не удовлетворяет потребность человека в событиях, а лишь заменяет ее на *квазиуровне*.

Потребность в узнавании удовлетворяется всякий раз, когда человек встречает знакомых людей. Люди обычно не осознают эту потребность, так как каждый день общаются с близкими или хорошо знакомыми людьми. При смене места жительства или в случае временного пребывания в чужом городе данная потребность актуализируется и индивид начинает ее осознавать. В такой ситуации у субъекта может развиться специфическое состояние социальной депривации — лишение чувства социальной поддержки, неуверенность в себе, растерянность и т. д. При узнавании происходит социальное подтверждение личности со стороны других людей, которое, в свою очередь, поддерживает его самоидентификацию. Процесс самоидентификации требует опоры на других не в меньшей степени, чем опоры человека на самого себя.

Важнейшими потребностями, которые должны быть реализованы в процессе общения, являются *потребности в достижениях и признании*. Обе эти потребности связаны с чувством собственного достоинства человека, уважением и самоуважением и относятся к так называемым высшим потребностям. А. Маслоу, выделяя высшие и низшие потребности человека, отмечал, что высшие потребности, не будучи насущными, часто игнорируются людьми, поскольку «по сравнению с пищей и безопасностью уважение кажется просто роскошью». Некоторые люди весьма ревностно относятся к достижениям других и, общаясь с ними, как бы не замечают их успехов, стараются выглядеть безразличными.

Удовлетворение потребности в структурировании времени является обычно побочным эффектом жизнедеятельности и общения человека.

Нормальному человеку необходимы различные способы времяпрепровождения и их относительная динамика. К *ритуалам* относятся все ! виды конвенционального общения, связанные с общепринятыми нормами. *Процедуры* представляют собой различные формы общения в процессе совместной деятельности, сопровождающие порядок действий. Общение, сопровождающее *развлечения* человека, связано с занятиями, доставляющими удовольствие. *Близость* (любовь, дружба) сопровождается открытым личностным общением, в отличие от *игр* (имеются в виду социальные игры — действия со скрытыми мотивами), включающих в себя манипулятивное общение.

Полноценность общения определяется количеством потребностей, удовлетворяемых в его процессе. Если все перечисленные выше потребности будут удовлетворяться во время общения, то, скорее всего, оно будет долгим и продуктивным, если же нет, то, вероятнее всего, оно прервется или будет осуществляться время от времени с большими интервалами. Полноценность общения зависит также от отношения участников взаимодействия друг к другу. При этом позитивными факторами можно считать принадлежность к одному социальному слою, возрастной категории и наличие общих интересов.

Социально-психологический подход к анализу сущности общения опирается на его понимание как механизма социального влияния общества на личность. В связи с этим в социальной психологии все формы общения рассматриваются как психотехнические системы, обеспечивающие взаимодействие людей.

Процесс взаимодействия людей состоит из функциональных единиц взаимодействия — актов, или действий.

Каждое действие можно рассматривать как единицу общения (взаимодействия). Действие состоит из четырех фаз: 1) фаза побуждения; 2) фаза уточнения ситуации; 3) фаза непосредственного действия; 4) фаза завершения.

Фаза побуждения, или импульс, включает в себя первые стимулы к общению. Это может быть приближение знакомого человека, звонок по

телефону и т. д. На этой фазе происходит «переключение» человека с одного действия на другое.

Фаза уточнения связана с восприятием другого человека, ситуации и информации. Поскольку восприятие всегда избирательно, уточнение ситуации происходит в зависимости от личностных смыслов воспринимающего.

Фаза непосредственного действия связана с тем, что, уточнив ситуацию и оценив ее, индивид совершает необходимое действие.

На *фазе завершения* происходит «сворачивание» общения.

Для обозначения функциональной единицы общения Э. Берн ввел понятие транзакции. Транзакция представляет собой взаимодействие двух эго-состояний индивидов, где под *эго-состоянием* понимается актуальный способ существования субъекта. Выделено три основных эго-состояния, в которых может находиться человек. Эго-состояние «*родитель*» проявляется в стремлении человека соответствовать нормам социального контроля, реализовывать идеальные требования, запреты, догмы и т. д. Основная тенденция поведения человека в данном состоянии — долженствование. Эго-состояние «*взрослый*» обнаруживает себя в стремлении человека реально оценить ситуацию, рационально и компетентно решить все вопросы. Эго-состояние «*ребенок*» связано с эмоциональными переживаниями индивида.

Э. Берн заметил, что при взаимодействии эго-состояния субъектов общения могут совпадать или не совпадать. Он исследовал ключевые проблемы, связанные с этим явлением, и разработал уникальную теорию (можно сказать, целое направление в психологии) — *транзактный анализ*. Опираясь на положения данной теории, можно изучать некоторые закономерности общения людей, тем более что, несмотря на динамику эго-состояний, присутствующую в поведении каждого человека, большинство людей имеют доминирующее (или ведущее) эго-состояние, определяющее особенности их взаимодействия в большинстве жизненных ситуаций.

Основные действия человека направлены на то, чтобы приспособиться к внешним условиям. Однако не всегда такое приспособление является достаточно успешным. Человек может обладать негативными социальными привычками (например, чрезмерная фамильярность в общении) или неверно оценить ситуацию. Вследствие этого взаимодействие может быть малоэффективным. Далеко не все люди склонны делать выводы из своих социальных ошибок. Скорее наоборот. Человек повторяет свои ошибки вновь и вновь. Изменить негативные модели взаимодействия крайне трудно, поскольку они осуществляются на уровне привычки, которая входит в социальный контроль и регулирует поведение индивида.

Любое взаимодействие включает в себя большое количество действий как функциональных единиц. При всем разнообразии они складываются в систему поведения, наиболее характерную для данного субъекта. Для

описания типов поведения была предпринята попытка определить основные показатели его специфики с учетом характера взаимодействия в процессе общения субъектов. Было выделено два таких показателя: 1) внимание человека к интересам других людей; 2) внимание к собственным интересам. Для любого индивида характерно стремление защитить свои интересы. Однако, существуя среди других, человек обязан в той или иной степени учитывать интересы окружающих. По соотношению направленности на себя и направленности на партнера можно судить о развитии стратегии взаимодействия человека. Под стратегией взаимодействия мы будем понимать совокупность доминирующих особенностей поведения человека в отношениях с другими людьми, проявляющихся в той или иной социальной ситуации. Выделяют пять основных стратегий взаимодействия, рассмотренных нами в разделе I: 1) соперничество; 2) компромисс; 3) сотрудничество; 4) приспособление; 5) избегание. В современной социальной психологии и психодиагностике данные стратегии связывают обычно с поведением человека в конфликтной ситуации. Однако они могут быть рассмотрены и применительно к обычным социальным ситуациям в связи с особенностью критериев, положенных в основу их определения.

Глава 20

ОСОБЕННОСТИ ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА

Переговоры по разрешению конфликта, как правило, начинаются с представления сторон друг другу. В это время стороны изучают, оценивают друг друга (одежду, манеры, реакцию, психологическое состояние), делают первые выводы. Позже переходят к взаимным уточнениям несовпадающих интересов, точек зрения, изложению своих позиций и предложений в данном конфликте. Происходит обмен не только устной, но и письменной информацией.

При выдвижении партнером возражений обычно прежде всего демонстрируется их понимание, а также следует усилить аргументацию своих предложений, прибегнуть к новым доказательствам. Возражения могут быть и надуманными, что свидетельствует или о недостаточной компетенции партнера в вопросах обсуждаемой конфликтной ситуации, или о его стремлении сознательно создать трудности в ведении переговоров. Можно попытаться убедить партнера. Опытные переговорщики считают эффективным следующие приемы.

Уклонение от переговоров применяется для выжидания смены сложившейся неблагоприятной ситуации, а также ухода от конфликтов в надежде на то, что интересы другой стороны заставят ее пойти на уступки. В качестве повода для перерыва может использоваться необходимость дополнительных консультаций.

Преувеличенные первоначальные требования — фактор создания поля для маневрирования. Предлагая завышенные требования, переговорщик создает ситуацию, когда он может делать уступки, не ущемляя собственных интересов.

Блефование — введение другой стороны в заблуждение относительно своих реальных намерений и возможностей. Блефует обычно слабая сторона, чтобы создать видимость прочных позиций в бизнесе.

«Тупиковая ситуация» появляется при выдвижении заведомо неприемлемых требований. Расчет делается на то, что дополнительные трудности сделают другую сторону более сговорчивой. Срыв переговоров свидетельствует, что одна из сторон в переговоры вступила просто для получения необходимой информации.

Затягивание переговорного процесса происходит, когда одна из сторон воздерживается от активного участия в нем, не раскрывает свою позицию, но при этом может сложиться впечатление, что другая сторона просто не располагает соответствующими полномочиями для переговоров.

Иногда имеет место *имитация ухода с переговоров* — одна из сторон делает вид, что она хочет уйти с переговоров, хотя в действительности этого желания нет. Расчет делается на получение уступок. Имитация ухода несет с собой определенный риск.

Ультиматум демонстрирует реальную готовность другой стороны уйти с переговоров, если его условия не будут приняты. Более эффективно выдвижение компромиссных предложений, основывающихся на взаимных уступках. Хорошие результаты нередко дает выдвижение требований в последнюю минуту. Цель — вырвать дополнительные уступки. Выдвигающий дополнительные требования ничем не рискует, поскольку в случае отказа он может их снять.

Главным результатом деловых переговоров должно быть принятие решений. При сложных переговорах бывает несколько вариантов решений. Иногда практикуются **компромиссные** решения, достигаемые путем поэтапных уступок участников переговоров друг другу. Очень важное место занимает подведение итогов переговоров. Оценка их результатов включает: выявление факторов, способствующих успеху, стиля поведения при переговорах, что препятствовало переговорам, каковы основные выводы.

Для контроля можно подготовить ответы на следующие вопросы:

- Степень достижения цели?
- Какие выводы надо делать для переговоров в будущем?
- Эффективна ли была подготовка к переговорам по содержанию, составу участников, стратегии и тактике?
- Подтвердилась ли предварительная оценка партнера?
- Хватило ли полномочий для проведения переговоров?
- Все ли пути для достижения соглашения были пройдены?
- Какие непредвиденные обстоятельства появились в ходе переговоров?

- Сколь серьезны в ходе переговоров были незапланированные уступки и каковы их последствия?
- Что помогло созданию на переговорах деловой обстановки?
- Что надо делать, если поставленные цели выполнены не были?
- Каковы выводы и предложения для более успешного решения подобных задач в будущем?

Этика переговоров имеет особое значение в разрешении конфликтных ситуаций. *Этика переговоров — морально-нравственная категория, выражающая кодекс правил общения партнеров в процессе переговоров, создающих определенный морально-психологический климат.* В отличие от комплексов юридических норм, этика основывается на культуре, традициях и привычках. В последнее время и в России этике, этикету, особенно в межнациональных отношениях, уделяется больше внимания. Считается, что 85% успеха обеспечиваются владениями приемами презентации.

Действуют специальные рекомендации для лиц, участвующих в переговорах. Среди них: внешний вид и привычки; порядок представления и знакомства; требования к визитным карточкам; умение держать себя на визитах, в обществе, в гостях; организация официальных и неофициальных приемов и встреч.

В рамках основных требований этикета: пунктуальность и обязательность, бережное отношение к своей репутации, проявление внимания и уважения к партнеру, настрой на компромисс, немногословность, знание национальных особенностей поведения. Этика, помимо общей культуры поведения, включает в себя также специальные приемы, основанные на психологии, способствующие успеху общения. Сошлемся на следующие:

- Относитесь к людям так же, как вы бы хотели, чтобы они относились к вам.
- Не критикуйте своего партнера. Критика в деловых отношениях бесполезна, она задевает гордость и заставляет обороняться.
- Искренне интересуйтесь другими людьми, их делами. Во время деловых переговоров учитывайте не только свои интересы, но и интересы партнера.
- Старайтесь произвести хорошее впечатление на партнера, невзирая на возможный неприятный контекст переговоров.
- Обращайтесь к людям по имени. Звучание собственного имени для человека — самая приятная мелодия.
- Готовьтесь к беседе. Изучите партнера.
- Умейте говорить комплименты. Для этого надо учиться открывать в людях хорошее.
- Иногда полезно говорить неприятную правду, особенно если это связано с решаемым конфликтом.
- Не начинайте переговоров с вопросов, по которым мнения сторон расходятся. Не давайте партнеру возможности сказать: «нет».
- Старайтесь внушить партнеру, что ваша идея — это и его идея.

Эффективность коммуникаций в современной практике связана с выполнением следующих требований: не перебивать партнера, проявлять заинтересованность, терпение, всегда сдерживать себя, не критиковать партнера, задавать вопросы, создавать свободную атмосферу, устранять раздражающие моменты (постукивание по столу, перелистывание бумаг и т. п.).

Не рекомендуется говорить слишком громко, а то у партнера по переговорам сложится впечатление, что ему навязывается определенное мнение. А слишком тихая речь создает мнение о неуверенности и слабости позиции. Основные предложения рекомендуется вносить медленнее, чем все остальное, и четко формулировать. Заметим, что короткие предложения воспринимаются лучше, чем длинные.

Особое значение имеет разрешение конфликтных ситуаций. Конфликт на переговорах означает столкновение противоположных интересов. Конфликты всегда считаются нежелательными, поскольку они наносят ущерб людям, ухудшают отношения, связи. Причинами возникновения конфликтов бывают различия целей, психологическая несовместимость партнеров, недостатки в организации переговоров, неудовлетворительные коммуникации, некомпетентность, неполномочность одной из сторон. Присутствие серьезных причин вовсе не означает, что конфликт произойдет. Обычно он не происходит, если обе стороны считают, что выгода от конфликта меньше возможных потерь, но когда конфликт происходит, приходится применять разные методы его решения, что обычно зависит от причины.

Нередко конфликт возникает из-за неудовлетворительных коммуникаций — непонимания друг друга. Здесь оптимальный метод — разъяснение своих позиций.

Когда налицо противоречивость целей, то эффективен метод принятия принципиально новых решений. Стороны отказываются от своих первоначальных требований и переводят переговоры в новое русло. Это реально, когда обе стороны учитывают интересы друг друга и настроены на достижение согласия. Эффективно бывает и уклонение от конфликта, что происходит тогда, когда обе стороны стараются не попадать в конфликтную ситуацию, снимают предложение, вызывающее конфликт. Используют и сглаживание конфликта в расчете на то, что конфликт разрешится сам собой. Это бывает, когда конфликт возникает по малозначительному поводу. Подавление конфликта связано с предъявлением альтернативных требований или имитацией ухода с переговоров.

Более результативны взаимные уступки, когда стороны предлагают, принимают или отвергают уступки. Иногда при этом используется посредничество — участие третьей стороны, причем посредник должен располагать доверием партнеров по переговорам. Бывает и разделение конфликтующих сторон, когда одна или обе стороны заменяют участников переговоров, что иногда вызывается их психологической

несовместимостью. Соблюдение этических норм и правил разрешения конфликтов является важнейшим условием формирования в России цивилизованной рыночной экономики.

В споре обычно проявляются человеческие рефлексy. Так, нередко рефлекс проявляется в «уходе от общения», а это не позволяет положительно решить проблему. Другой рефлекс — бороться с противником до конца. Он подрывает основу для спокойного обсуждения проблемы, провоцирует силовые методы. Иной рефлекс: «игнорирование» проблемы. Общение продолжается, но проблема не обсуждается. Этический подход менеджера, учитывая в полной мере возможные рефлексy человека на раздражающие факторы, найти «общие мосты», то, что способно примирить стороны так, чтобы не пострадало дело. Здесь особенно важна специальная методика преодоления разногласий, возникших в результате конфликтных ситуаций. Хотя жизнь без стычек практически невозможна, но важно добиться, чтобы они не представляли угрозы целевым взаимоотношениям. Важно уметь вовремя разрядить обстановку, чтобы разногласия не перерастали в серьезные столкновения. Здесь особенно важно использовать многое, заложенное в этнической или корпоративной культуре, — обмен любезностями (задержитесь, побеседуйте, пригласите пообедать вместе и т. п.); обмен подарками, жестами примирения (признайте свою ошибку, предложите помощь и т. д.); взаимные уступки (в деловых переговорах). Если снижается желание сотрудничать, отсутствуют добрые отношения, появляется опасность эмоциональных срывов, следует найти время для беседы, предложить сторонам встретиться и прояснить ситуацию, предложить изменения отношений, использовать жесты примирения. Важно добиться, чтобы было достигнуто соглашение, в котором была бы заинтересована каждая из сторон. Основными источниками конфликтов являются раздражение и недоверие, поэтому преодолевать необходимо именно такие эмоции.

Эмоциональное напряжение может мобилизовать или затормозить сознание, поведение. При конфликте активизируются способы социально-психологического взаимодействия: убеждение, внушение, демонстрация силы, групповое давление, агрессивные акты. Достаточно сильно проявляются отрицательные эмоции, антипатия, взаимная неприязнь, ненависть. Эскалация конфликта приводит к разрыву всех связей, создается иллюзорный мир согласия с самим собой и полярного несогласия с окружающими.

Усиливаются крайности во взглядах и формах поведения, ригидность, резко повышаются психическое напряжение, эмоциональная возбудимость. Обостряются чувства обиды, неудовлетворенности от неприобретенной или утерянной ценности. Негативные эмоции взаимно возбуждаются и охватывают все отношения. Искажаются понимание и восприятие мыслей, чувств, поведения противника. Любое его действие истолковывается как враждебное, направленное против интересов личности.

Увлеченному взаимной враждой присуща психологическая защита своего целостного «Я» путем рационализации, то есть оправдания, прежде всего, в собственных глазах своего поведения, а также проекции, то есть приписывания противной стороне желаемого или своих нежелательных, сознательно отвергаемых, осуждаемых мыслей, чувств, поступков, качеств. Активно используются стереотипы, предубеждения. Делаются необоснованные, крайние обобщения и преувеличения. Суждения друг о друге становятся категоричными, поверхностными и случайными. Контакты нарушаются. Снижается положительная эмпатия и обостряется отрицательная, «холодная»: представляются и предугадываются неприятности, страдания недруга, наносимый ему вред.

К. Левин, разрабатывая «теорию поля», выделил конфликты четырех типов, которые непосредственно связаны с эмоциональными, аффективными проявлениями человека.

Первый тип конфликта — *эквивалентный* (приближение—приближение), когда человека одновременно и примерно с одинаковой силой привлекают минимум две вещи, например интересные лекции в разных местах, лестные предложения по работе, билеты в театр и т. п. Обычный способ решения — компромисс, частичное замещение одного другим.

Второй тип конфликта — *витальный* (избегание—избегание), когда человек вынужден выбирать минимум из двух в равной мере непривлекательных, отвергаемых альтернатив, образно говоря, находиться между двумя огнями. Такие ситуации нередко встречаются и в быту, и на работе. С ними сталкиваются и дети, и взрослые. И решение здесь может быть тоже различным: подросток может забросить учебу, сбежать из дома, стать наркоманом, родители — подать на развод, рабочий — уволиться, начать пить. Кто-то способен на самоубийство, а кто-то готов, по выражению Г. Гессе, «бросаться судьбе навстречу, отдаваясь во власть случая».

Третий вид конфликта — *амбивалентный* (приближение—удаление) — предполагает, что один и тот же объект (цель, действие) одновременно привлекает и отталкивает, вызывает любовь и ненависть. Это конфликт между симпатией и долгом, отношение к женщине, мужчине и должностному лицу одновременно, антипатия к личным качествам и признание деловых достоинств человека. Люди склонны разделять лидеров на деловых и эмоциональных, противопоставляя личные и деловые качества в каждом из них. Решая подобные конфликты, люди чаще приходят к компромиссу, отказываясь от стопроцентного притязания на ценности.

Четвертый тип конфликта — *фрустрирующий* (приближение—избегание), когда на пути к желанной цели, предмету, ценности встречается препятствие, помеха в виде запрета, табу, противодействия окружающих, непредвиденных или неодолимых трудностей. Классические примеры такого рода конфликтов — трагедии, роман Л. Н. Толстого «Анна

Каренина». Это конфликт между «хочу» и «могу».

Конфликтогенным устремлениям могут противостоять цели, интересы, нормы, принятые в группе. Решения таких конфликтов многообразны: агрессия (очень часто); замещение; «уход из поля», например в работу, в религию; компромиссы; обращение к новым ценностям; переориентация.

Конфликты, определяемые эмоциями, особенно отрицательными, превращаются в социально-психологические, когда их пытаются разрешить за счет окружающих.

Один из известных факторов обусловливания конфликтного поведения отрицательными эмоциями — «аффект неадекватности». Направленность «на себя» — обязательное условие для появления данного аффекта. Срабатывает и механизм психологической защиты от нарушений внутреннего равновесия.

Возможны как минимум семь вариантов взаимоотношений по знаку направленности: взаимно-положительные; взаимно-отрицательные; односторонне положительно-отрицательные; односторонне противоречиво-положительные; односторонне противоречиво-отрицательные; взаимно-противоречивые; обезличенные, или взаимно-безразличные.

Активность лиц, чьи отношения *взаимно-положительные*, усиливается благодаря стремлению к достижению взаимоприемлемой, согласованной цели и ценности, обмену нужной информацией, взаимно стимулирующими стеническими эмоциями. Конфликты исключены, но противоречия возможны. Более того, оптимальными такие взаимоотношения могут быть тогда, когда оба партнера в чем-либо разнятся настолько, что могут взаимно дополнять, обогащать и стимулировать выбор альтернатив, тем самым развивая активность каждого. Однако ввиду изменчивости самих личностей, их отношений, потребностей неизбежны разногласия, столкновения интересов, предпочтений.

Взаимно-отрицательные отношения заключают в себе межличностный конфликт. Эмоциональный компонент взаимоотношений конфликтующих деструктивен. Ненависть ослепляет, ограничивает мыслительную активность, закрепляет стереотипы, предрассудки. Вместе с тем определенность отношений концентрирует активность человека.

Два первых варианта взаимоотношений устойчивы, определены, однозначны.

Односторонне положительно-отрицательное взаимоотношение, хотя и определено, но неустойчиво, так как исключает взаимность симпатий или антипатий, асимметрично, вызывает когнитивный

диссонанс, то есть внутриличностное противоречие между различными отношениями, ценностями, представлениями о согласованности между поведением окружающих и своим, о сходности ценностных ориентации у союзников и различии их у противников. Тот, кто отрицательно относится к другому человеку, скорее склонен ожидать подобного отношения с его стороны, по крайней мере приписывать, проецировать его. Поведение здесь может быть неадекватным или породить такую же реакцию при конверсии отношения, то есть превращений положительного отношения в отрицательное. Тот, кто положительно относится к партнеру по общению, может быть фрустрирован неожиданным для него негативным обращением со стороны другого, обижен, вынужден выяснить взаимоотношения, отвлечься от намеченной цели контактов, возможно изменить свое отношение и ответить тем же. Требуются определенные усилия, чтобы преодолеть инерцию своего отношения и отношения противоположной стороны.

Внутриличностный конфликт грозит перерасти в межличностный. Необходимы высокая культура коммуникативного поведения, развитость эмпатии, чтобы устранить возможность конфликта между людьми, найти общий язык.

При *односторонне противоречиво-положительных взаимоотношениях* один *противоречиво* относится к другому (колеблется между симпатией и антипатией по отношению к различным его качествам, поступкам), а *второй* *относится положительно* к *первому*. Уже до контакта, взаимодействия первый несет в своем сознании, переживании амбивалентный внутриличностный конфликт, предпосылку межличностного конфликта. Внешне в общении скорее преобладают взаимно-приемлемая активность, согласие, так как есть психологическая основа для сотрудничества, но это взаимодействие имеет тенденцию ограничиваться отдельной, например профессиональной, сферой, где обнаруживаются взаимное расположение, симпатия, общие ценности и взаимозависимости. Однако если вернуться к их внутреннему состоянию, ТО тот, кто настроен только положительно, не помнит зла, не строит коварных планов на будущее, имеет высокую активность и тонус. Партнер, обладающий противоречивым, внутриконфликтным отношением к другому, неустойчив, неопределенен, скован, осторожен в своем поведении. Его активность менее эффективна уже потому, что приходится тратить

энергию на преодоление внутренних колебаний. Побеждает тот, чье отношение к другому доминирует в процессе совместной деятельности, подкрепляется общими успехами, удовлетворенностью общения или противоположными результатами и переносится на другие ситуации, сферы взаимодействия, то есть тот, кто инициативен в поисках дальнейшего сближения интересов, позиций.

При односторонне противоречиво-отрицательных взаимоотношениях один противоречиво относится ко второму, а второй — отрицательно к первому. У первого отношение не определилось, происходит внутренний амбивалентный конфликт. Он не исключает моментов согласия в общей конструктивной деятельности. Второй ее исключает. Взаимоотношения склоняются к межличностному конфликту в большей степени, чем при четвертом варианте. Колебания первого могут восприниматься вторым как признаки его слабости, неуверенности в себе, непринципиальности. Ему потребуется очень много усилий, чтобы переубедить первого, изменить его понимание своей позиции, предложить свою платформу сближения.

Взаимно-противоречивые отношения приводят к деструктивной, дезориентированной, неопределенной активности каждого партнера взаимодействия. Их взаимоотношения неустойчивы, совместная деятельность неэффективна, велика зависимость от внешнего влияния. В таких случаях люди предпочитают избегать контактов, ограничиваются эпизодическими, краткосрочными общими делами, придерживаются официальных, стандартизованных норм и правил поведения и обращения в рамках предписанных ролей, прав и обязанностей.

Обезличенное, взаимно-обезличенное, взаимно-«нулевое» отношение — условно так обозначено, потому что имеется в виду внеличностное, не субъектно-объектное, а объектно-объектное отношение. Каждый воспринимается другим не как личность, индивидуальность, а лишь как носитель каких-то определенных функций, средство для достижения своих личных или иных целей или как помеха на пути к ним. В каких-то ситуациях такие взаимоотношения оправданы, особенно в условиях массового общения, поточного, технологически обусловленного взаимодействия людей, например взаимодействия пешеходов и водителей транспорта, покупателей и продавцов. Но это недопустимо в ситуациях типа «судья—подсудимый» и т. п. Равнодушное, безразличное, «нулевое» отношение к личности вызывает или полную апатию, или эмоциональный всплеск, диффузную агрессию на всех, крайнюю форму самоутверждения, отстаивания своего «Я» порой любым способом.

Социальные конфликты (классовые, национальные, религиозные, военные и др.) приобретают форму межличностных конфликтов, когда личность, группа идентифицирует класс, нацию, партию и т. д. с конкретной личностью или группой. Объективные силы персонифицируются, олицетворяются в конкретном лидере, представителе общности, организации, в реальной группе лиц. Происходит проекция негативного отношения, стереотипных представлений о враге на конкретного человека,

игнорируется его индивидуальность, включаются психологические механизмы защиты, самооправдания своих поступков и огульного обвинения воображаемого и реального противника. В свою очередь, конкретное лицо, лидер привносит в обобщенный, типичный образ врага свои индивидуальные особенности, оживляя его. Действует эффект переноса внешнего сходства, нередко приводящий к необоснованным обобщениям и категоричным оценкам, закрепляя социально-психологический стереотип противника. У нас популярно так называемое «лицо кавказской национальности». Явление, форма, внешнее отождествляются с сущностью, внутренним содержанием. Только сотрудничество, культура общения, поиск согласия в чем-либо, конструктивная активность с обеих сторон, непредвзятость позволяют предотвратить и оптимально разрешить социальные конфликты.

Известно, что уход от конфликта признают разумным шагом, если конфликт не затрагивает прямых интересов. Подавление противоречий считается разумной тактикой, когда разногласия не столь значительны, но конфронтация привносит чрезмерный стресс во взаимоотношения. Но решение конфликта за счет ущерба для одной из сторон может быть оправдано только в исключительных ситуациях. Это обычно не приносит серьезных результатов. В свою очередь, компромисс требует определенных навыков в налаживании переговоров. Важно, чтобы каждый участник чего-то добился, а не потерял все. Наиболее выгоден обоюдный выигрыш. Такая стратегия укрепляет и улучшает взаимоотношения.

Решения, принятые после успешных переговоров, будут выполняться всеми заинтересованными сторонами, ставшими партнерами, а не оппонентами. Однако на практике конфликты могут тлеть столетиями.

Не менее важно также то, что взгляды, жизненные правила, подходы можно и нужно трансформировать, приспособляясь к людям, с которыми приходится жить и сотрудничать. Необходимо придерживаться определенного уровня нравственности, некоего этического эталона поведения. Перешагнуть такой предел — значит потерять собственное достоинство, уверенность в себе, а без них нет успеха в разрешении конфликтных ситуаций на переговорах.

В социально-психологической науке и практике доминирует **взгляд на общение как коммуникативную деятельность.**

Общение при переговорах представляет собой систему элементарных актов, хорошо разработанных в управлении человеческим поведением. Каждый акт определяется рядом показателей:

- субъектом — инициатором общения;
- субъектом, которому адресована инициатива;
- нормами, по которым организуется общение;
- целями, которые преследуют участники общения;
- ситуацией, в которой совершается взаимодействие.

Каждый универсальный акт общения состоит из цепи взаимосвязанных коммуникативных действий:

- входа субъекта общения в коммуникативную ситуацию;
 - оценки субъектом общения характера коммуникативной ситуации (благоприятная, неблагоприятная и т. д.);
 - ориентации в коммуникативной ситуации;
 - выбора другого субъекта для возможного взаимодействия;
 - постановки коммуникативной задачи, исходя из особенностей ситуации общения;
- подхода субъекту взаимодействия;
- пристройки к субъекту — партнеру по взаимодействию;
- привлечения субъектом — инициатором внимания субъекта-партнера;
- оценки эмоционально-психологического состояния субъекта-партнера и выявления степени его готовности к вступлению во взаимодействие ;
- настройки субъекта-инициатора на эмоционально-психологическое состояние субъекта-партнера;
- выравнивания эмоционально-психологических состояний субъектов общения, формирования общего эмоционального фона; коммуникативного воздействия субъекта — инициатора общения на субъекта-партнера
- оценки субъектом-инициатором реакции субъекта-партнера на воздействие;
 - стимулирования «ответного хода» субъекта-партнера;
 - «ответного хода» субъекта — партнера по общению.

Из названных выше действий и организуется акт общения. Заметим, что для возникновения акта общения нужна инициатива. Субъект общения, который берет эту инициативу на себя, назван нами субъект-инициатор.

Субъект, который эту инициативу принимает, определяется как субъект-партнер.

Коммуникативная деятельность представляет собой сложную многоканальную систему взаимодействия людей, в том числе и в конфликтных ситуациях. Основными составляющими аспектами коммуникативной деятельности являются:

- *функциональный*, определяющий область и направленность коммуникации;
- *коммуникативный*, обеспечивающий обмен информацией;
- *интерактивный*, регулирующий взаимодействие партнеров в общении;
- *перцептивный*, организующий взаимовосприятие, взаимооценку и рефлекссию в общении.

ФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ АСПЕКТ ОБЩЕНИЯ

Функции общения многообразны. Их можно выявить при сравнительном анализе общения человека с разными партнерами, в различных условиях, в зависимости от используемых средств и влияния на поведение и психику участников общения.

В системе взаимосвязей человека с другими людьми выделяются такие функции общения, как информационно-коммуникативная, регулятивно-коммуникативная и аффективно-коммуникативная.

Информационно-коммуникативная функция общения — это, по сути, передача и прием информации как некоего сообщения. В нем имеют место два составных элемента: 1) текст (содержание сообщения); 2) отношение к нему человека (коммуникатора). Изменение доли и характера этих составляющих, то есть текста и отношения к нему сообщаемого, может существенно повлиять на характер восприятия сообщения, на степень его понимания и принятия, а следовательно, отразиться на процессе взаимодействия между людьми. Информационно-коммуникативная функция общения хорошо представлена в известной модели Г. Лассуэлла, где в качестве структурных единиц выделяются такие звенья, как **коммуникатор** (кто передает сообщения), **содержание сообщения** (что передается), **канал** (как передается), **реципиент** (кому передается). Эффективность передачи информации может выражаться степенью понимания человеком переданного сообщения, его принятия (отвержения), включая новизну и актуальность информации для реципиента.

Регулятивно-коммуникативная функция общения направлена на организацию взаимодействия между людьми, а также на коррекцию человеком своей деятельности или состояния. Эта функция призвана соотносить мотивы, потребности, намерения, цели, задачи, предполагаемые способы деятельности участников взаимодействия, корректировать ход выполнения намеченных программ, регулировать деятельность. Общение здесь может быть нацелено на достижение сработанности, установление волевого единства действий людей, объединенных как в малые контактные группы, так и в большие общности (например, бригады на производстве, сплоченные воинские подразделения и т. п.). Показателем эффективности реализации этой функции общения служит степень удовлетворенности совместной деятельностью и общением, с одной стороны, и их результатами — с другой.

Аффективно-коммуникативная функция общения представляет собой процесс внесения изменений в состояние людей, что возможно и при специальном (целенаправленном), и при произвольном воздействии. В первом случае сознание и эмоции изменяются под влиянием «заражения» (процесса передачи эмоционального состояния другими людьми), внушения или убеждения. Потребность человека в изменении своего состояния проявляется у него как желание выговориться, излить душу и т. п.

В ходе общения действуют механизмы социальной перцепции, люди ближе узнают друг друга. Обмениваясь впечатлениями, они лучше начинают разбираться в себе, учатся понимать свои достоинства и недостатки. Общение с реальным партнером, как отмечалось ранее, может осуществляться с помощью разнообразных средств передачи информации

— языка, жестов, мимики, пантомимики и др. Люди различаются между собой по умению пользоваться этими средствами. Нередко в разговоре слова имеют меньшее значение, чем интонация, с которой они произносятся. То же можно сказать и о жестах: порой всего лишь один жест может полностью изменить смысл произнесенных слов.

Когнитивные функции общения проявляются в рамках проблемы «отношение—поведение», эффективное решение которой предполагает согласованность взаимодействий партнеров. Большую роль здесь играют аттракция, эмпатия, рассмотренные ниже.

Информационные функции общения обусловлены расширением круга психологических проблем, связанных с передачей и восприятием сообщений. Информационные потоки в каналах коммуникации являются животворящей силой человеческого общения и общественного прогресса. Информация заключает в себе результаты познания людьми всего, что их окружает, общечеловеческий опыт, в котором соединены индивидуальные достижения всех времен и народов. Она представляет собой общечеловеческое наследие, которое с помощью средств коммуникации передается от поколения к поколению, создавая для каждого из них новые условия жизни и развития.

Информационные функции общения можно трактовать как своеобразный механизм наследования способов адаптивного поведения человека и передачи видового опыта (шаманы, вожди, лидеры). Поэтому информация приобретает наибольшую ценность в любой сфере человеческой деятельности, а статус знающего человека растет в наших глазах.

Информация кодируется в каналах связи в виде знаков и их комплексов (сообщений, слов, жестов и т. д.), за которыми закреплены определенные значения. Системы знаков образуют естественные и условные языки, с помощью которых и совершается процесс общения. Знание языков расширяет информационные возможности человека, особенно в межнациональных контактах. Количество языков может быть неограниченным в зависимости от практических потребностей и технических возможностей.

Эффективность информационных функций общения зависит от успешного решения проблемы соотношения языковых средств со смыслом сообщения, что обеспечивает уровень взаимопонимания партнеров, который осложнен к тому же личностным взаимоприятием корреспондентов и реципиентов. В информационном аспекте общения появляются два направления психологического взаимодействия партнеров. Одно из них связано с восприятием и пониманием *смысла сообщения*, другое — с восприятием и пониманием *личности партнера*. Эти процессы находятся в сложных взаимоотношениях. Известно, что с большим доверием воспринимается сообщение, передаваемое корреспондентом с более привлекательным внешним обликом, профессиональным и возрастным статусом, нежели человеком, который ближе реципиентам по социально-психологической идентичности.

КОММУНИКАТИВНЫЙ АСПЕКТ ОБЩЕНИЯ

В рамках *коммуникативного аспекта* общения психологическое взаимодействие партнеров концентрируется вокруг проблемы контакта. Эту проблему не следует сводить только к умениям и навыкам коммуникативного поведения и к использованию средств общения. Главное в успехе контактов заключается в восприятии партнерами друг друга.

Психологический контакт начинается с конкретно-чувственного восприятия внешнего облика партнеров посредством органов чувств. В этот момент доминируют психические отношения, пронизанные эмоциональной реакцией друг на друга как на психофизическую данность. Реакции приятия—неприятия проявляются в мимике, жестах, позе, взгляде, интонации, которые свидетельствуют о том, нравимся мы друг другу или нет. Обоюдные или односторонние реакции отвержения могут выражаться скольжением взгляда, отдергиванием руки при пожатии, отворачиванием тела, отгораживающими жестами, «кислой миной», суетливостью, избеганием и т. д. И наоборот, мы обращаемся к тем, кто улыбается, смотрит прямо и открыто, разворачивается анфас, отвечает с бодрой и веселой интонацией и т. п.

На стадии возникновения контакта заметная роль принадлежит внешней привлекательности человека, благодаря которой он приобретает особый, более высокий, коммуникативный потенциал. Поэтому люди, как правило, ревниво относятся к своему внешнему облику и уделяют ему много внимания. Существует некий собирательный образ представителя профессии, региона (москвичи и петербуржцы), этноса, и это часто определяет наше отношение к человеку.

Субъективная оценка партнеров по внешнему облику происходит по шкале «нравится — не нравится». Если человек нам нравится, он легче вступает с нами в контакт, если нет, ему приходится преодолевать наше отрицательное эмоционально-эстетическое отношение к его внешнему облику. На этом пути ему необходимо продемонстрировать другие, столь же ценные для достоинства своей личности, качества. Это могут быть как привлекательные психологические качества (ум, доброта, отзывчивость и многие другие), так и деловые качества, социальный статус, которые проявляются в различных формах невербального и вербального поведения. В них выражаются все стороны человеческой привлекательности, предопределяющие обаятельность личности.

Обаяние — это нечто большее, чем физическая привлекательность. Человек может быть красив, но холоден, необаятелен. Это не просто доброта, которая бывает навязчивой или «хуже воровства», и не фанатическая увлеченность своим делом, и не высокомерное проявление значительного социального статуса личности. Обаяние — это скорее таинственный дар достигать психологического расположения окружа-

ющих, быть притягательным, очаровательным, вызывающим безотчетное положительное отношение. Обаяние исходит от человека. Оно — в искрящихся глазах, в сияющей улыбке, в мягких жестах и ласковой интонации, в юморе и в то же время в оправданных ожиданиях партнера. Обаятельный человек говорит именно то, что мы хотим услышать. Это тот, кто вызывает ответное эмоционально-психологическое отношение, являющееся необходимой предпосылкой обратной связи.

Обратная связь как процесс взаимонаправленных ответных действий служит поддержанию контакта. Однако ее наличие не всегда свидетельствует о прочности и психологической глубине общения. Так, при фактическом общении обратная связь носит чисто внешний демонстрационный характер. Партнер поддакивает своему собеседнику, не вникая в то, что ему говорят. Он всего лишь демонстрирует процесс слушания, оставаясь психологически безучастным к содержанию и смыслу разговора. Это свидетельствует об отсутствии или спаде интереса к говорящему, его проблемам, о психологической разобщенности. Такой контакт непрочен. Исчезновение психологической взаимности приводит к тому, что говорящий начинает утрачивать нормальную интонацию, повышать голос, убыстрять речь, проявлять агрессивность и другие нарушения коммуникативного поведения. Психологическая общность партнеров укрепляет их контакты и приводит к развитию взаимосвязи и вместе с тем к преобразованию их личных отношений в сторону осознания группового единства. В процесс поддержания взаимосвязи включаются новые опосредованные и технические средства коммуникации, которые образуют инфраструктурные коммуникативные сети. Внутригрупповые контакты приобретают характер социального взаимодействия в различных формах информационно-коммуникативной деятельности.

ИНТЕРАКТИВНЫЙ АСПЕКТ ОБЩЕНИЯ

Сущность *интеракции* заключается в том, что в процессе совместной деятельности и общения между людьми возникает контакт, обусловленный индивидуальными особенностями субъектов, социальной ситуацией, доминирующими стратегиями поведения, целями участников взаимодействия и возможными противоречиями. Понятие интеракции дало название целому направлению социальной психологии — интеракционизму, для которого характерно изучение жизнедеятельности личности в контексте *социального взаимодействия*. Интерактивный аспект общения включает в себя многообразные проблемы взаимодействия людей. Согласно теории *интеракционизма*, развитие личности осуществляется в процессе общения индивида с членами определенной социальной группы в ходе *совместной деятельности*. При этом действия каждого индивида всегда ориентированы на другого человека и зависят от него. Несмотря на то что общение рассматривается в психологии как вид деятельности, вполне допустимо

выделить его особо. Общение всегда сопровождает любую деятельность взаимодействующих индивидов и является, таким образом, «деятельностью в деятельности». Продуктивное общение благоприятно сказывается на совместной деятельности. Непродуктивное общение может даже прервать сам процесс деятельности.

Продуктивность общения во многом зависит от совместимости субъектов взаимодействия. Сам процесс совместимости людей может быть рассмотрен на разных уровнях, часть которых регулируется сознанием. Российский психолог Н. Н. Обозов считал, что разные уровни совместимости включаются в общение в зависимости от конкретных типов взаимодействия, и чем более тесным является такое взаимодействие, тем большее число уровней в него включается. Так, например, супружеские отношения предполагают опосредованное включение разных уровней совместимости — физиологического (возрастно-половые особенности индивидов, особенности метаболических процессов, особенности темпоритмической организации, свойства нервной системы), психофизиологического (взаимодействие особенностей темперамента, потребностей индивидов), психологического (взаимодействие характеров, мотивов поведения), социально-психологического (согласование социальных ролей, интересов, ценностных ориентации).

Психологическая совместимость — важный фактор успешного общения субъектов взаимодействия. В условиях совместной деятельности разные люди ведут себя по-разному. Одни успешно работают в относительном одиночестве — им мешает присутствие коллег; другие могут хорошо выполнять свои функции только в сотрудничестве; некоторые осуществляют эффективную деятельность, лишь подчинив себе окружающих; кто-то работает ради эффективности группы в целом. Под психологической совместимостью в социальной группе понимают эффект взаимодействия, заключающийся в таком сочетании людей, которое позволяет осуществить их максимально возможную взаимозаменяемость и взаимодополняемость. Причем, как показали исследования, в этом случае легко решаются гомеостатические задачи взаимодействия, то есть психологическое напряжение отсутствует или оно легко снимается при общении индивидов.

При изучении психологической совместимости людей особое внимание уделялось индивидуальным особенностям участников взаимодействия. Было выявлено, что **наиболее совместимыми** оказались, *во-первых*, люди, которые имеют высокую потребность в общении (особенно важным это является на первом этапе взаимодействия); *во-вторых*, эмоциональные, неуравновешенные (аффективные) люди, предпочитающие иметь дело с себе подобными; *в-третьих*, лица, которые имеют сильную нервную систему, склонные к взаимодействию с теми, у кого более слабая нервная система; *в-четвертых*, субъекты с разным практическим

интеллектом.

Впечатления, которые возникают при этом, играют важную регулятивную роль в процессе общения. *Во-первых*, потому, что, познавая другого, формируется сам познающий индивид. *Во-вторых*, потому, что от меры точности «прочтения» другого человека зависит успех организации согласованных с ним действий.

Социальный перцептивный процесс имеет две стороны: 1) *субъективную* (субъект восприятия — человек, который воспринимает); 2) *объективную* (объект восприятия — человек, которого воспринимают). При взаимодействии и общении социальная перцепция является взаимной. Люди воспринимают, интерпретируют и оценивают друг друга, и верность этой оценки не всегда очевидна.

Процессы социального восприятия существенно отличаются от восприятия несоциальных объектов. Это отличие заключается в том, что социальные объекты не являются пассивными и безразличными по отношению к субъекту восприятия. Кроме того, социальные образы всегда имеют смысловые и оценочные интерпретации. В определенном смысле восприятие — это *интерпретация*. Но интерпретация другого человека или группы всегда зависит от предшествующего социального опыта воспринимающего, от поведения объекта восприятия в данный момент, от системы ценностных ориентации воспринимающего и от многих факторов как субъективного, так и объективного порядка.

Выделяют **механизмы социальной перцепции** — способы, посредством которых люди интерпретируют, понимают и оценивают другого человека. Наиболее распространенные механизмы — эмпатия, аттракция, каузальная атрибуция, идентификация, социальная рефлексия.

Эмпатия — постижение эмоционального состояния другого человека, понимание его эмоций, чувств и переживаний. Во многих психологических источниках эмпатию отождествляют с сочувствием, сопереживанием, симпатией. Это не совсем так, поскольку можно понимать эмоциональное состояние другого человека, но не относиться к нему с симпатией и сочувствием. Хорошо понимая взгляды и связанные с ними чувства людей, которые ему не нравятся, человек нередко поступает им вопреки. Ученик на уроке, досаждавая нелюбимому учителю, может прекрасно разбираться в эмоциональном состоянии последнего и использовать возможности своей эмпатии против учителя. Люди, которых мы называем манипуляторами, очень часто обладают хорошо развитой эмпатией и используют ее в своих, часто корыстных, целях. Субъект способен понимать смысл переживаний другого потому, что он сам когда-то переживал те же эмоциональные состояния. Однако если человек никогда не испытывал подобных чувств, то ему значительно труднее постигать их смысл. Если индивид никогда не переживал аффекта, депрессии или апатии, то он, скорее всего, не поймет, что переживает другой человек в этом состоянии, хотя и может иметь определенные когнитивные представления о подобных явлениях. Для постижения подлинного смысла чувств другого недостаточно иметь ког-

нитивные представления. Необходим и личный опыт. Поэтому эмпатия как способность понимать эмоциональное состояние другого человека развивается в процессе жизни и у пожилых людей может быть более выражена. Вполне естественно, что у близких людей эмпатия по отношению друг к другу развита сильнее, чем у людей, которые знакомы относительно недавно. Люди, принадлежащие к разным культурам, могут обладать слабой эмпатией по отношению друг к другу. В то же время существуют люди, обладающие особой проницательностью и способные понимать переживания других людей даже в том случае, если они стремятся их тщательно скрыть. Есть некоторые виды профессиональной деятельности, требующие развитой эмпатии, например врачебная, педагогическая, театральная. Почти любая профессиональная деятельность в сфере «человек—человек» требует развития данного механизма перцепции.

Аттракция — особая форма восприятия и познания другого человека, основанная на формировании по отношению к нему устойчивого позитивного чувства. Благодаря положительным чувствам симпатии и привязанности могут разрешаться даже очень сложные конфликтные ситуации. По образному выражению представителя гуманистической психологии А. Маслоу, такие чувства позволяют увидеть человека «под знаком вечности», то есть увидеть и понять самое лучшее и достойное, что в нем есть. Аттракция как механизм социальной перцепции рассматривается обычно в трех аспектах: 1) процесс формирования привлекательности другого человека; 2) результат данного процесса; 3) качество отношений. Результатом действия этого механизма является особый вид социальной установки на другого человека, в которой преобладает эмоциональный компонент.

Аттракция может существовать только на уровне индивидуально-избирательных межличностных отношений, характеризующихся взаимной привязанностью их субъектов. Вероятно, существуют различные причины того, что к одним людям мы относимся с большей симпатией, чем к другим. Эмоциональная привязанность может возникнуть на основании общих взглядов, интересов, ценностных ориентации или как избирательное отношение к особой внешности человека, его поведению, чертам характера и т. д. Любопытно, что такие отношения позволяют лучше понимать другого человека. С известной долей условности можно сказать, что чем больше нам человек нравится, тем больше мы его знаем и лучше понимаем его поступки (если, конечно, речь не идет о патологических формах привязанности), тем легче нам решать с ним конфликтные ситуации.

Аттракция значима также и в деловых отношениях. Поэтому большинство психологов, работающих в сфере бизнеса, рекомендуют профессионалам, связанным с межличностными коммуникациями, выражать к клиентам самое позитивное отношение даже в том случае, если на самом деле они не испытывают к ним симпатии. Внешне выраженная доброжелательность

имеет обратное действие — отношение действительно может измениться на позитивное. Таким образом, специалист формирует у себя дополнительный механизм социальной перцепции, позволяющий получить большую информацию о человеке. Однако следует помнить, что чрезмерное и искусственное выражение радости не столько формирует аттракцию, сколько разрушает доверие людей, формирует конфликтный потенциал. Доброжелательное отношение далеко не всегда можно выразить посредством улыбки, особенно если она выглядит фальшивой и слишком устойчивой. Так, телевизионный ведущий, улыбающийся в течение полутора часов, вряд ли привлечет к себе симпатии телезрителей. Одним из самых простых способов понимания другого человека является уподобление (идентификация) **себя** ему, очень популярное в межэтнических отношениях. Это, разумеется, не единственный способ, но в реальных ситуациях взаимодействия люди пользуются таким примером, когда предположение о внутреннем состоянии партнера строится на основе попытки поставить себя на его место.

Установлена тесная связь между идентификацией и другим близким по содержанию явлением — **эмпатией**. Эмпатия также определяется как особый способ восприятия другого человека. Только здесь имеется в виду не рациональное осмысление проблем другого человека, как это имеет место при взаимопонимании, а стремление эмоционально откликнуться на его проблемы.

Для понимания специфических особенностей коммуникативной деятельности большое значение имеет моделирование поведения субъектов переговорного процесса в тех или иных коммуникативных ситуациях. Под «моделью» при этом понимается система параметров или знаков, воспроизводящих важные свойства оригинала.

Существуют следующие модели общения:

- *в познавательной модели* реализуется цель передачи информации, значимой для другого субъекта общения;
- *в убеждающей модели* через систему логических доказательств оказывается взаимовлияние субъектов друг на друга;
- *в экспрессивной модели* реализуется цель передачи чувства, оценки, состояния друг другу;
- *в суггестивной модели* реализуется цель оказания внушения или внушающего воздействия;
- *в ритуальной модели* реализуется задача формирования системы психологической поддержки норм отношений.

Профессиональная компетентность менеджера проявляется в умелом комбинировании вышеназванных моделей.

Остановимся более подробно на содержании моделей общения. **1.**

Познавательная модель:

- а) *цель* — передать информацию и расширить информационный фонд друг друга;
- б) *условия* — учет познавательных возможностей партнеров по об

щению, их интеллектуальных способностей и установок на общение;

в) *формы* коммуникативных процессов воздействия:

отчет о деятельности;

сообщение о результатах деятельности;

лекция о принципах понимания или путях решения проблемы; реферат по результатам изученных первоисточников информации; информационно-аналитическое выступление;

г) *технологические особенности* организации коммуникативного действия:

- концентрация внимания на предмете информирования;
- рационализация изложения материала;
- логически безупречная аргументация;
- доказательность всех выдвигаемых положений;
- подробная характеристика причинно-следственных и условно-следственных взаимосвязей.

2. Убеждающая модель:

а) *цель* — вызвать у партнера по общению определенные чувства и сформировать определенные ориентации и установки;

б) *условия* — опора на восприимчивость партнера, его эмоциональную культуру;

в) *формы* коммуникативных процессов воздействия:

- торжественная речь;
- поздравление;
- напутствие;
- комплимент;

г) *технологические особенности* организации коммуникативного действия:

- опора на эмоциональный настрой партнера;
- учет контраргументации и критической позиции одного партнера по отношению к другому;
- эмоциональное отношение к предмету общения.

3. Экспрессивная модель:

а) *цель* — передать чувства, переживания, сформировать общий психоэмоциональный настрой и на его основе побудить партнера к тем или иным формам социального действия (чаще всего массового);

б) *условия* — опора на эмоциональную сферу партнера с целью изменения соотношения активности и реактивности в сторону стимулирующего влияния эмоций на волю, широкое использование средств художественно-эстетического воздействия и опора на механизм социально-психологического выражения;

в) *формы* коммуникативных процессов воздействия:

- рассказ о собственных переживаниях и чувствах, связанных с предметом общения;
- мотивированный призыв;

- анализ возможных последствий;
- г) *технологические особенности* организации коммуникативного действия: г) *технологические особенности* организации коммуникативного действия:
- опора на национальные и территориально-профессиональные традиции и нормы общения;
 - предварительное заключение конвенции о порядке ритуала;
 - концентрация внимания на самооценности ритуальных действий;
 - театрализация коммуникативного поведения.

Рассмотренные модели далеко не полностью исчерпывают их многообразие. Да и показать все многообразие не представляется возможным в рамках данной работы. И она как бы распадается на две части: во-первых, представить переговорный процесс в системной характеристике и показать возможности его модификации от конкретных детерминирующих факторов; во-вторых, показать возможные подходы к моделированию собственной коммуникативной деятельности. В представленных моделях сделан акцент на коммуникативно-ролевые действия партнеров по переговорам. Такой акцент необходим для медиатора по крайней мере по двум причинам: для самопрограммирования собственного коммуникативного действия и для разработки прогноза ответных действий своего партнера.

Психологический и социальный прогноз коммуникативных действий партнера по общению опирается не только на модели общения, но и на глубокое знание психотипов людей.

Диалог как вид коммуникативной деятельности. Диалог является наиболее распространенным видом коммуникативной деятельности. Диалогизация отношений приобретает все большее значение как в политической деятельности, так и во всей системе современной жизни, организуемой самыми разнообразными социальными институтами.

Диалог организует межличностное общение равноправных партнеров, обладающих равной активностью. Характер диалога зависит от личностей, которые его ведут. Как сложное социальное явление диалог может быть познан только с позиции системного подхода. Методологический анализ сущности диалога вскрывает его природу, полемический характер, многообразие форм, диалектику основных компонентов.

Характеристика структуры диалога представляет диалогические отношения, диалогические позиции субъектов общения, предмет диалога, действия диалога и т. д.

Гносеологический аспект диалога представляет характеристики познавательной ценности разнообразных форм диалога. *Логический* аспект диалога выдвигает его как форму мышления двух взаимодействующих субъектов. *Социологический* аспект диалога относится, прежде всего, к его социальной природе, к его роли как принципа социального взаимодействия на межличностном, личностно-групповом и личностно-массовом уровнях. *Лингвистический* аспект системной характеристики диалога вскрывает его сущность как принципа речевого, словесного творчества

взаимодействующих людей. С позиции *психологического* аспекта диалог представляют как взаимовлияние, взаимодействие, взаимное психологическое «событие».

Системную характеристику диалога можно дополнять *аксиологическим* аспектом и рядом других. Но для раскрытия диалога как вида коммуникативной деятельности теоретический анализ с позиции представленных аспектов недостаточен. Важно понять суть диалога как вида коммуникативной деятельности, где составляющие эту деятельность действия представляют собой систему психотехнических действий. Именно своеобразие их исполнения в диалоге и определяет суть его характеристики как принципа. Это своеобразие заключается в следующем:

- в сопрягаемости и одновременности действия-воздействия одного партнера на другого и действия-отражения как ответного «хода»; в сменяемости позиций воздействующего и отражающего; во взаимной интеллектуально-волевой активности; в обменном характере действий.

Таким образом, диалог как принцип коммуникативной деятельности определяет характер идеологического общения как последовательную смену качеств субъекта и объекта у партнеров. Для реального диалога необходимы следующие условия:

- наличие желания и готовности двух партнеров выразить свою позицию по отношению к актуальной проблеме;
- готовность воспринять и оценить позицию партнера;
- готовность к активному и наступательному взаимодействию;
- наличие у партнеров общей основы и определенных различий в решении обсуждаемой проблемы.

Основанием для диалога являются проблема и различие в способах ее разрешения.

Диалог можно рассматривать как систему вопросно-ответного взаимодействия, где также происходит смена позиций задающего вопросы и отвечающего на них. По характеру диалог может представлять интеллектуальное состязание, битву идей, столкновение мыслей и т. д.

Существует несколько модификаций диалога.

Самокритический диалог представляет внутреннее самообщение с целью самооценки, самоанализа. Критический самоанализ как форма внутреннего диалога обеспечивает самооценку через взаимодействие двух «Я».

Самокритический диалог развивается до или после критического диалога. Если человек стремится стать инициатором критического диалога, то, готовясь к общению, вступает в диалог со своим вторым «Я». В ходе такого внутреннего диалога происходит самооценка своего права на инициативу в критическом диалоге. Иногда предшествующий критическому внутренний самокритический диалог носит характер диагноза и прогноза развития предшествующей стадии общения. В самокритическом диалоге оцениваются позиции и поступки личности со стороны внутреннего «Я».

Объектом оценивания также могут быть критические оценки других

людей.

Самокритический диалог — это условие самопознания, закономерность успешной управленческой работы. Самокритический диалог может быть не только внутренним, но и внешним. В таком случае он выступает как принцип управленческого общения или стимулирования активности других людей.

Критический диалог представляет собой коммуникативно-оценочные действия по отношению к отрицательным явлениям или сторонам другого человека, его деятельности, а также всего многообразия общественной жизни. В критическом диалоге можно выделить такие фазы: постановку проблемы, анализ причин, ее породивших, оценку действий, приведших к отрицательным последствиям проблемы, конструктивное предложение или изложение позиции на решение проблемы, ответную реакцию критикуемого или поддержку другим позиции критикующего.

Критический диалог эффективен, если в нем диалектическое отрицание сочетается с позитивным освещением проблемы, составляющей объект критики. Необходимым условием критического диалога является соблюдение нравственно-этических требований к нему, а именно: честность, бескорыстие его участников, взаимоуважение и взаимопонимание позиций участвующих в диалоге. Существенно и то, чтобы критикуемому не приписывалась позиция, которую он не разделяет, не искажался смысл его слов и взглядов, не «выдергивались» из общего контекста отдельные идеи и не унижалось человеческое достоинство критикуемого. Критический диалог необходимо строить на принципах взаимной требовательности доверия. Существенным требованием для критического диалога являются откровенность и открытость. Ведение критического диалога требует не только серьезной интеллектуально-аналитической мобилизации, но и психологической готовности к его осуществлению.

В критическом диалоге возможно проявление таких форм реагирования, как *сопротивление, решительный отпор, эмоциональный взрыв* и других, с критикуемой стороны. По своим психологическим качествам критический диалог представляет метод *психологической демаскировки* негативных качеств личности. Такая *демаскировка* чаще всего ведет к *эмоционально-психологической мобилизации критикуемого*. К этому надо быть готовым, следует учитывать как возможные линии развития ситуации критического диалога, так и психологические характеристики критикуемого.

Критический диалог — это «драма с открытым финалом». Финал чаще всего трудно точно предсказать. Но, используя четкую систему аргументации, ее безупречность, найдя верный тон взаимодействия с критикуемым, можно сделать критический диалог нормальной формой управленческого общения.

Дискуссия как форма диалога предполагает управленческое общение на основе доводов и аргументов с целью найти истину путем всестороннего сопоставления различных мнений. Сущность действий в дискуссии

состоит в защите или опровержении тезиса. При выдвижении тезиса участники дискуссионного диалога исходят из трех технологических условий:

- тезис должен быть четко сформулирован и ясен оппоненту;
- тезис должен оставаться неизменным в ходе всего диалога;
- тезис не должен содержать в себе логических противоречий.

Дискуссия как сложная социально-технологическая система диалогического общения ставит три группы взаимосвязанных задач:

- задачи по отношению к проблеме;
- задачи по отношению к группе участников конфликта;
- задачи по отношению к каждому конкретному участнику.

Решение этих задач требует выбора адекватных средств. На основе соотнесения задач и средств их реализации формируется психотехническая программа действий организатора дискуссии.

К числу важных аспектов переговорного процесса относится умение распознавать черты характера, вкусы и наклонности, чувства и намерения, доминирующее состояние психики конфликтующих людей по их мимике, жестам, телесным движениям и позам. Последнее позволяет своевременно сформировать объективное суждение об их возможных действиях, поступках, решениях и выбрать соответствующие тактику и стратегию взаимодействия. Язык тела является отражением самого естества человека, поэтому он не способен лгать. Изменить или фальсифицировать этот язык на длительное время человеку труднее, чем даже изменить свое мировоззрение.

Чтение мимики лица и ответное выражение своих чувств мимикой — важнейший аспект контакта людей при общении. Мы внимательно следим за реакциями собеседника, как за своеобразными маяками в стихии трудного разговора. Здесь часто важнее бывает почувствовать, нежели понять. Нередко по лицу человека мы узнаем больше, чем из его слов: он говорит одно, а его мимика и весь рисунок поведения свидетельствуют о том, что он не верит своим словам. По этой причине наиболее ответственные деловые контакты, в особенности при недостаточном личном знакомстве партнеров, как правило, осуществляют при личных встречах, а не по телефону. Своевременная улыбка, тон беседы, мимика и жесты, выражение уверенности в себе, расположенности к общению — все это способствует установлению тесных межличностных и деловых контактов как с отечественными, так и с зарубежными партнерами.

БЕССТРАСТНЫЕ ГЛАЗА, И «БЛУЖДАЮЩИЙ ВЗГЛЯД»

С помощью глаз передаются самые точные и открытые сигналы из всех сигналов человеческой коммуникации. Если искусственные собеседники и в состоянии сдерживать эмоции с помощью жестов и те

подвижении, то контролировать реакции своих зрачков уже мало кто способен. Они непроизвольно расширяются и сужаются и тем самым честнейшим образом передают информацию о вашей реакции на услышанное.

Когда человек радостно возбужден, его зрачки расширяются в четыре раза в сравнении с их нормальным состоянием. Наоборот, когда он сердится или у него мрачное настроение, зрачки сужаются. Поэтому, когда вы разговариваете со своим партнером или клиентом, необходимо научиться смотреть на его зрачки. Этим приемом пользуются опытные бизнесмены и предприниматели.

К примеру, китайские и турецкие купцы назначают цену товара, ориентируясь на зрачки покупателя: если тот удовлетворен ценой и получает желаемое, зрачки его глаз расширяются. Взгляд не только безошибочно выражает состояние и внутреннюю сущность человека, но и оказывает мощное психологическое воздействие на собеседника. Бессловесный «язык» взгляда так же индивидуален, как и сам человек, и так же переменчив. Взгляд может нас взволновать, захватить, восхитить, приковать, но, с другой стороны, оттолкнуть, разочаровать, ввести в угнетенное состояние. По глазам в известной мере можно распознавать состояние души человека. Неслучайно говорят о мягких, нежных или твердых, проницательных, жалящих глазах, о глазах пустых, отсутствующих, тупых, сверкающих, радостных и возбужденных, гневных или грустных, страдающих, смеющихся или плачущих.

До сих пор нет полного ответа на вопрос о том, как же достигается столь широкое разнообразие взгляда и его переменчивость при едином анатомическом строении глазных яблок человека и окружающих тканей. Физиологически взгляд — это, по сути, комплекс, включающий состояние зрачков глаз (суженность или расширенность), цвет глаз, блеск роговиц, положения бровей, век, лба, а также длительность самого взора и его направленность. Держать под контролем весь этот комплекс психофизиологических реакций и управлять им удастся далеко не каждому. Можно сказать, что управление и владение взглядом — это своего рода искусство. Неслучайно западные имиджмейкеры придают огромное значение постановке взгляда. При деловом разговоре рекомендуется направлять взгляд на воображаемый треугольник на лбу вашего собеседника. В таком случае последний будет чувствовать, что вы настроены оптимистично, правда при условии, что ваш взгляд не будет опускаться ниже его глаз. Этим вы сможете контролировать ход беседы при помощи глаз. Приводится одна из классификаций взглядов и дается их связь с особенностью личности человека.

Прямой взгляд чаще всего свидетельствует о заинтересованности человека и уважительном отношении к собеседнику. Он говорит о

том, что собеседники общаются как бы на равных, признавая себя равноправными партнерами, которым нечего утаивать друг от друга. Часто это наблюдается при обсуждении чистого знания, которое не нуждается в скрытности. Прямой, заинтересованный взгляд нередко служит главным визуальным оружием политического деятеля высокого уровня. Кроме того, такой взгляд сигнализирует об уверенности в себе и прямом характере.

Такое понятие, как «бесстыжие глаза», подразумевает, что человек, несмотря на свое вранье, не отводит глаз. Если повнимательнее присмотреться к «бесстыжим глазам», то можно обнаружить, что взгляд концентрируется не на глазах собеседника, а чуть выше, в области переносицы или левой брови.

Взгляд прищуренным глазом служит для недоверчивого контроля, причем его подоплека может крыться в тайных негативных намерениях, коварстве или угрозе. Прибегая к такому взгляду, часто хотят выяснить намерения других и в то же время скрыть собственные. Этот взгляд производит неприятное, холодное впечатление.

Блуждающий взгляд, в отличие от фиксированного взгляда, который выражает непосредственный конкретный интерес, констатирует либо интерес ко всему сразу, либо его отсутствие. Очень часто блуждающие глаза говорят о неуверенности из-за боязливости, слишком большой скромности или робости, о постоянной внутренней готовности быть наказанным за что-либо. Типичен при знакомстве, когда твердый взгляд одного никак не может поймать взгляд другого.

Взгляд усиленно раскрытых глаз обычно используют, чтобы вызвать доверие к себе. Нередко его можно прочесть на лицах продавцов и коммивояжеров, пытающихся всучить покупателю некачественный товар.

Косой взгляд обычно служит для тайного наблюдения за своим окружением и вызван в первую очередь неуверенностью в себе на людях. Такой взгляд характерен как для молоденькой девушки, впервые пришедшей на дискотеку в чересчур открытом платье, так и для кинозвезды, преследуемой беззастенчивыми фотокорреспондентами. Взгляд сбоку, углами глаз, часто расценивается как недоверие, скепсис. Такой взгляд может быть следствием некоторых ревматических заболеваний мышц век или же глухоты, при которой ухо поворачивается к партнеру, а взгляд, естественно, оказывается боковым.

Взгляд «глаза в глаза» следует считать серьезным душевным испытанием. Такой взгляд можно наблюдать у влюбленных и детей. В сфере эротики он выражает символическое овладение и пылкую отдачу и приводит к рефлекторному расширению зрачков, когда взгляды как бы погружаются друг в друга.

В случае прикрытых «занавешенных глаз», когда

верхнее веко расслабленно свисает и закрывает верхнюю часть глаза, окружающее касается человека лишь отчасти. Такие глаза встречаются при сильном утомлении, вплоть до истощения, при явной скуке, при полной отдаче близости сексуального партнера, при душевной инертности и тупости. Полное раскрытие глаза оказывается невозможным также при параличе мышцы — открывателя века.

Если **взгляд направлен в бесконечность «сквозь» глаза партнера**, как сквозь воздух, то это наиболее сильно выводит последнего из равновесия: такое вызывающее невнимание обычно рассматривается как подчеркнутое неуважение. В таких случаях бывают возможны агрессивные реакции со стороны партнера.

Взгляд глаз, направленных параллельно на небольшое расстояние, говорит о том, что перед вами задумчивый, погруженный в мир собственных интересов человек. Иногда этот взгляд также используют и в тех случаях, когда хотят показать свое безразличие к собеседнику. Знаменитый итальянский антрополог и криминалист Чезаре Ломброзо ошибочно считал взгляд исподлобья присущим в основном преступникам и дегенератам. На самом деле это одна из наиболее древних и простых мимических реакций. Он одинаково доступен многим людям в соответствующей обстановке.

Взгляд сверху вниз при откинутой назад голове означает высокомерие, презрение, чувство превосходства. Он может быть обусловлен и разным ростом собеседников.

Взгляд в пол выражает страх и желание прервать контакт. **Настойчивый, назойливый взгляд** вызывает у людей чувство протеста, рассматривается как вторжение в сферу личных переживаний. Даже слишком пристальный взгляд многими воспринимается как признак враждебности.

КРАСНОРЕЧИВЫЙ ЯЗЫК ЖЕСТОВ И ПОЗ

Язык жестов и телесных движений обладает не меньшей информативностью для наблюдательного человека, нежели мимика.

Известна целая группа жестов, которые характеризуют положительное, открытое, доверительное отношение к партнеру. Другая группа жестов, напротив, относится к отрицательным, скрытым, конфронтационным формам. Так, тесно переплетенные между собой пальцы рук представляют типичный жест подозрения или недоверия. Те, кто в такой позе пытаются уверить окружающих в своей искренности, обычно не имеют успеха. Они слишком напряжены, и общение с ними затруднено. Чтобы наступило расслабление, достаточно при разговоре наклониться к ним. Если вышестоящий по службе садится с таким подчиненным и склоняется к нему, руки у последнего сразу же расцепляются. В случае неуверенности, внутреннего конфликта или опасения большие пальцы переплетенных рук нервно потирают друг друга. В других случаях люди начинают грызть конец авторучки или карандаша, пощипывать свои ладони, трогать спинку стула перед тем, как сесть на него. Для женщины типичный жест возрастания своей уверенности — медленное, изящное поднимание руки к шее; если надеты бусы, то рука притрагивается к ним, как бы проверяя, на месте ли они. Этот жест применяется, когда женщина говорит или слышит что-то, ставящее ее в неприятное положение.

К жестам, передающим тревожность и беспокойство, относится покашливание с целью прочищения горла. Некоторые делают это так часто, что оно становится привычкой. Многие из них — нервные люди. Вопреки распространенному мнению, курильщики не закуривают сигарету в минуты наивысшего напряжения, а гасят ее или оставляют догорать, не загасив. Лишь когда напряжение спадает, они зажигают сигарету.

Человек, доверяющий вам, расстегнет, а то и снимет в вашем присутствии пиджак. Неслучайно гораздо больше взаимного согласия наблюдается среди людей в расстегнутых пиджаках, нежели застегнутых на все пуговицы. Многие к тому же любят сидеть, скрестив руки на груди, что является конфронтационной, защитной позой. Замечено, что в случае благожелательного разрешения деловых вопросов люди бессознательно разжимают руки и расстегивают пиджаки. Конфронтационная поза со скрещенными на груди руками очень заразительна.

И достаточно принять ее одному из участников переговоров, как последуют и другие.

Если вы хотите узнать, занял ли ваш собеседник защитную позицию или просто уютно расположился в кресле, скрестив руки на груди, посмотрите на его кисти: расслаблены ли они или сжаты в кулаки.

Поза сидения, при которой одна нога заброшена на другую во время конфронтационной беседы, означает наивысший накал конфронтации. Ни одна конфликтная ситуация не закончится согласием, пока хотя бы один участник переговоров продолжает сидеть со скрещенными ногами, если

же при этом еще и скрещены руки — перед вами настоящий противник. Если женщина, скрестив ноги, покачивает верхней, то ей наскучила ситуация.

Жесты, выражающие подозрение и скрытность, часто связаны с левой рукой. Так, желая скрыть свое истинное мнение, человек обычно произвольно прикрывает рот левой рукой до начала или во время своего высказывания: он явно не согласен с тем, что говорит.

Потрагивание или легкое касание кончика носа (обычно указательным пальцем) — знак сомнения, затруднительного положения. Часто он просто означает отрицание. У оратора такой жест нередко свидетельствует о том, что он сомневается в реакции аудитории. На переговорах касание носа в большинстве случаев предшествует предложению или контрпредложению или непосредственно следует за ним. Вариациями жеста касания носа служат касания мочки уха или протирания глаза.

Если при выступлении стоящий у стола человек опирается на него широко расставленными руками, то это означает сильный призыв. В случае невосприятия его сидящими за столом может последовать эмоциональный взрыв, часто весьма разрушительный. Человеку в такой позе не надо мешать высказываться. Люди, имеющие привычку ощупывать кончиками пальцев что-либо, нередко отличаются впечатлительностью, осторожностью. Если раскрытая ладонь гладит что-нибудь приятное на ощупь (мягкий материал, другую свою руку), то это часто говорит об образе жизни, наполненном тонкими чувствами и наслаждениями, о мягком нраве. Наблюдается больше у женщин, а также у творческих людей. Если кончики указательного и большого пальцев соприкасаются, в то время как остальные, особенно мизинец, оттопырены, то это может означать высокую степень внимания и концентрации, направленных на тончайшие детали. Жест вставания применяется во многих случаях: когда принимается решение, когда мы удивлены или шокированы, когда разговор надоел. Раскачивание на стуле обычно является жестом удовлетворения, владения собой. Открывание и закрывание ящика стола часто служит жестом размышления над сложной проблемой.

Прищуривание только одного глаза, затем твердый, часто боковой взгляд на партнера означает убежденность в том, что человек видит его насквозь. Желание занимать главенствующее положение при общении может выразиться уже в первом рукопожатии. Если ваш партнер твердо схватывает руку и поворачивает ее так, что его рука оказывается над вашей, то он пытается добиться физического доминирования. Если же он поворачивает вашу руку наоборот, а тем паче протягивает свою ладонью вверх, то он демонстрирует желание принять роль подчиненного.

Почесывание подбородка большим и указательным пальцами называют жестом, который используется в процессе принятия решений. Буквально все шахматисты высокого ранга, как сговорившись, делают это перед очередным ходом.

Часто можно наблюдать, как люди, носящие очки, медленно и осторожно

снимают их, протирая стекла, даже если в этом нет никакой необходимости. Причем это повторяется по нескольку раз в течение одного часа. Такое действие свидетельствует о желании получить отсрочку, паузу в беседе. Иногда прикусываются дужки снятых очков. Исследователи утверждают, что когда предметы, находящиеся в руках, прихватываются губами или прикусываются, то это может означать желание получить дополнительную информацию от собеседника.

Люди, которые ходят быстро, размахивая руками, имеют ясную цель и готовы без промедления ее реализовать. Те, кто держит руки в карманах, даже в теплую погоду, скорее всего, критичны и скрытны, им чревато подавлять других людей. Те, кто находится в угнетенном состоянии, тоже часто ходят, держа руки в карманах. При этом они обычно волочат ноги и редко глядят вверх или в том направлении, куда идут.

Человек, держащий при ходьбе руки на бедрах, похож на спринтера: он хочет достичь своих целей кратчайшим путем и за наименьшее время. Его внезапные вспышки энергии сменяются периодами летаргии, пока он планирует очередной решающий ход. Вообще, руки на бедрах — это явный признак готовности к действию. Этот жест часто можно наблюдать на соревнованиях у спортсменов, ожидающих своего выступления.

Самодовольные люди выдают себя манерой ходить: их подбородок поднят вверх, руки двигаются подчеркнуто интенсивно, ноги словно деревянные. Вся походка принужденная, с расчетом произвести впечатление. Такое вышагивание характерно для лидера, подчиненные которого идут чуть сзади него.

В ходе межличностных контактов важно уметь распознавать сигналы вовлеченности и отвлеченности. Признаками вовлеченности служат: движение вперед головы и верхней части тела, полностью выпрямленная голова, прямой взгляд при полностью обращенном к партнеру лице, увеличивающийся темп движений, активная посадка на краешек стула или кресла, внезапное прерывание какой-либо ритмической игры рук, ног или ступней, ускоряющаяся речь и жестикуляция. При убывании у партнера интереса к продолжению контакта в его движениях и жестах усиливаются элементы пассивного состояния: тело расслабляется, душа и воля открываются для раздражителей, относящихся к категории приятных. В частности, наблюдаются отклонение назад верхней части тела, поворот головы в сторону, замедление темпа движений, замена активного участия в беседе какой-либо ритмической игрой рук, ног, ступней, неясное, расплывчатое употребление слов, замедляющаяся скорость речи и жестикуляции.

Если собеседник уставился на вас немигающим взглядом, его тело выпрямлено — это лишь привычная поза незаинтересованности. Поза заинтересованного слушателя совсем иная — подавшись вперед и слегка наклонив голову набок, он опирается подбородком на руку.

Когда собеседник держит голову прямо, распрямляет спину, затем сутулится, периодически смотрит в потолок — это знак

информационной перегрузки слушателя: он явно хочет прекратить общение. Поразительно, но у человека, поскорее желающего прекратить общение, ноги, а то и весь корпус инстинктивно развернуты к дверям. При отказе от собственной активности, полной открытости собеседнику, при стремлении идти навстречу вплоть до покорности наблюдаются наклоны головы набок при расслаблении мышц шеи.

Рисование на бумаге во время разговора, равно как и во время заседания, говорит об уменьшении интереса к делу. Во всяком случае, это справедливо для людей с конкретным типом мышления.

Природа человека такова, что он жестикулирует вне зависимости от того, имеется перед ним аудитория или нет. Особенно наглядно это проявляется при телефонном разговоре. Если при посадке на стул колени и ступни у человека сомкнуты, то часто это означает боязливость по типу беззащитного подданного или прилежного ученика. У такого человека наблюдаются боязнь контактов, педантичная корректность из-за недостатка внутренней уверенности в себе.

Посадка на кончик стула с выпрямленной спиной и полной обращенностью к партнеру выражает высокую степень заинтересованности в предмете переговоров и воли к активным действиям.

Человека в неподвижной (застывшей) стойке при сильной напряженности отличают упрямство, недостаток оборотливости, плохая приспособляемость. Довольно твердая стойка, при которой вес тела приходится на одну ногу, а другая служит лишь в качестве подпорки, нечастая смена поз, некоторая расслабленность характеризуют человека бдительного, с живыми реакциями, гибкого, непринужденного, с хорошей приспособляемостью.

Стойка с широко расставленными ногами означает потребность в самоутверждении, высокую самооценку, часто как компенсацию чувства неполноценности. Изменчивая стойка при недостатке напряжения, частой смене опорной ноги и позиции ступней говорит об отсутствии твердой почвы: человек страдает недостатком твердости, дисциплинированности, слабостью побуждений, мягкостью, ненадежностью, боязливостью.

Заметно развернутые наружу носки ног, так называемая «чванливая походка», характеризуют человека с самомнением, самодовольного, самоуверенного и тщеславного. Часто при этом наблюдаются выпячивание живота и отклонение назад верхней части туловища, ходьба вразвалку. У человека с загнутыми вовнутрь носками ног действия всегда примитивны, состояние часто характеризуется слабостью, отсутствует необходимый тонус.

Во время переговоров наблюдается самый широкий спектр жестов и выражений человеческого лица. На одном полюсе может быть агрессивно-

жесткий человек, который расценивает переговоры как событие, участвуя в котором нужно «сделать или умереть». Он обычно смотрит вам прямо в лицо, широко раскрывая глаза, губы твердо сжаты, брови нахмурены, и даже говорит он иногда сквозь зубы, почти не двигая губами. На другом полюсе — некто с непогрешимыми манерами, младенческим взглядом из-под прикрытых век, легко завуалированной улыбкой, миролюбиво изогнутыми бровями, без единой складки на лбу.

Именно он — весьма способный и соревновательный человек, верящий в кооперацию как динамический процесс. Определить черты характера вашего собеседника в известной мере можно по его манере курить. Так, если человек держит зажженную сигарету большим и указательным пальцами и ломает окурочек в пепельнице, то он неуравновешен, всегда чем-то неудовлетворен, склонен к агрессивности. Если же курящий поворачивает конец сигареты к ладони, он может оказаться скрытным человеком. У того, кто гасит сигарету, выводя круги в пепельнице, вероятно мания величия.

Немецким психологам удалось связать «кофейные» привычки людей с чертами их характера. В частности, мужчина, предпочитающий молотый кофе, сваренный в кофеварке без сахара, обладает сильным характером или, по крайней мере, прилагает все усилия, чтобы казаться таковым. Он не боится ответственности и не стесняется своих ошибок. Мужчина, пьющий молотый кофе с сахаром, с большим неудовольствием принимает окончательные решения и не любит брать на себя ответственность. Ему крайне необходимо чувствовать рядом с собой твердое плечо, на которое можно опереться в трудный момент. Ради сохранения гармонии в семье или на работе такие люди готовы отказаться от собственных интересов, хотя потом долго чувствуют себя непонятыми и жалеют сами себя в глубине души.

Любитель кофе с молоком — сложный человек. Он легко возбуждается, достаточно раним, подвержен резким перепадам настроения. Его суждения часто бывают неправомерными. Однако сентиментальная душа такого мужчины способна растрогать и примирить с ним любого человека. Мужчина, предпочитающий растворимый кофе, — далеко не эстет. Во всей своей жизни он ищет кратчайшие пути, без лишних слов сразу переходит к делу. Самому себе он кажется преуспевающим. Девиз «Я хочу все!» определяет его поступки.

Кофе с пенкой любит человек, живущий чувствами, а не разумом. Обычно он имеет большую семью и дружный дом, в котором предпочитает проводить все свое свободное время. Он обладает добрым сердцем и душой, желает казаться менее сложным, чем есть на самом деле. Честность — его высшая заповедь.

Любящий кофе без кофеина обладает уравновешенным характером, словоохотлив, интересуется всем понемногу. Его честолюбие не слишком велико. Он не стремится к карьере, считая, что и так живет неплохо.

ЖЕСТЫ И ПОЗЫ, СПОСОБСТВУЮЩИЕ ПОВЫШЕНИЮ ДЕЛОВОГО СТАТУСА

Повысить деловой статус можно с помощью изменения формы кресла. Для этого надо увеличить его размеры, удлинить ножки. Чем выше спинка кресла, тем больше власти и авторитета имеет бизнесмен, сидящий в нем. Так, у преуспевающего бизнесмена кресло чаще всего имеет высокую обтянутую кожей спинку, а стулья для посетителей — низкую спинку. Кроме того, посетителей располагают за большим столом напротив, тем самым существенно снижая статус последних.

Крутящиеся стулья, в отличие от стульев на устойчивых ножках, предоставляют человеку свободу движений в тот момент, когда на него оказывают давление.

На создание психологического климата при общении существенно влияет не только расположение собеседников за столом, но и форма самих столов. Так, квадратный стол способствует созданию атмосферы соперничества между людьми, равными по положению. Здесь отношения сотрудничества скорее устанавливаются с тем человеком, который сидит за столом рядом с вами, причем от человека, сидящего справа от вас, будет исходить больше внимания, чем от того, кто сидит слева. Наибольшее сопротивление будет оказывать тот, кто сидит прямо напротив вас. За прямоугольным столом на встрече людей одинакового социального статуса главенствующим местом считается то, на котором сидит человек, обращенный лицом к двери.

Круглый стол создает атмосферу неофициальности и непринужденности, и за ним лучше всего проводить беседы людям одинакового социального статуса.

Когда приходится вести беседу с двумя собеседниками, один из которых очень разговорчивый, а другой, наоборот, молчаливый, желательно расположиться за круглым столом. Для поддержания беседы, так чтобы оба участника были в ней активны, используют простой, но эффективный прием: когда разговорчивый собеседник задает вопрос, во время ответа смотрите сначала на него, потом поверните голову в сторону молчаливого собеседника, а затем — снова в сторону разговорчивого, потом опять — в сторону молчаливого. Этот прием позволяет молчаливому почувствовать, что он тоже вовлечен в разговор, а вам — завоевать доверие этого человека. А это значит, что вы в случае необходимости можете получить поддержку с его стороны.

Нужно постараться сделать так, чтобы ваш гость сидел за столом спиной к стене: психологически доказано, что у человека повышаются частота дыхания, сердцебиение и мозговое давление, если он сидит спиной к открытому пространству, особенно если за спиной наблюдается постоянное хождение. Это напряжение возрастает, когда спина человека повернута к входной двери или к окну, если это окно первого этажа.

СОВЕТСКИЙ СТИЛЬ ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ

По мнению многих западных специалистов по переговорам, советский стиль ведения переговоров существенно отличался от западного.

Широко распространено мнение, что при обсуждении тех или иных вопросов повестки дня переговоров для советской стороны скорее были важны общие цели, нежели то, как можно решить ту или иную проблему. Хорошо был замечен традиционный для советских участников подход к переговорам, в рамках которого они предпочитали действовать осторожно, не рискуя. В случаях, когда появлялся выбор между более и менее рискованными вариантами решения, советская сторона предпочитала вариант менее рискованный. Понятно, что ориентация на избегание риска, страх неудачи неизбежно влекла за собой ограничение инициативы на переговорах.

Советские участники переговоров предпочитали скорее реагировать на то, что предлагал партнер, нежели выдвигать собственные варианты решения. Согласно американским авторам, советские участники переговоров часто понимали компромисс как сближение позиций на основе взаимных уступок. У американской стороны сложилось твердое впечатление, что компромисс для советских участников переговоров — это вынужденная и временная мера.

По мнению западных исследователей, советская тактика ведения переговоров отличалась еще и тем, что советская сторона в самом начале переговоров стремилась значительно завышать свои требования. Затем уже после длительных дискуссий происходило большее или меньшее сближение позиций сторон. (Объяснение этого феномена рискует показаться несерьезным, однако представляется, что условия централизованного распределения всего и вся, характерные для командно-бюрократической экономической системы в СССР в течение многих десятилетий, буквально на уровне подсознания приучили всех и каждого требовать как можно больше, потому что «дадут» всегда меньше. Понятно, что этот стиль мышления просто не мог не проявляться и на международных переговорах.) Уступки советской стороны рассматривались ею самой при этом как проявление слабости, поэтому они делались весьма неохотно.

Нередко советская сторона прибегала к использованию приемов, направленных на получение односторонних преимуществ. Иногда случались резкие смены настроений в отношении партнера — от проявления дружелюбия до крайне холодного отношения. Отмечалось, что эмоциональная сторона ведения переговоров советскими участниками — важная характеристика всего советского стиля ведения переговоров.

Состав и структура советской делегации на переговорах почти всегда были построены по жесткому иерархическому принципу.

Принятие окончательного решения обязательно требовало согласования с центром, что, естественно, затягивало переговоры. Исполнения

заключенных в итоге переговоров договоров советская сторона всегда требовала неукоснительно. Впрочем, и сама взятые на себя обязательства выполняла безупречно.

Вместе с тем зарубежные специалисты по переговорам всегда отдавали должное высокой компетентности и квалификации профессиональных советских дипломатов. Здесь следует иметь в виду, что эти профессиональные участники переговоров были сосредоточены главным образом в МИДе, Министерстве внешней торговли, советских торговых представительствах за рубежом. Однако в 1990-е гг. в России появились сотни тысяч новых субъектов экономической и социально-политической деятельности, не имевших опыта ведения переговоров.

РОССИЙСКИЙ СТИЛЬ ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ

Многие характеристики российского стиля ведения переговоров аналогичны характеристикам, которые выделялись при анализе советского переговорного стиля.

По мнению западных участников переговоров, основная отличительная черта российского стиля ведения переговоров состоит в том, что внимание обращается в основном на общие цели и относительно мало внимания уделяется тому, как их можно достичь.

При решении проблем на переговорах российская делегация предпочитает действовать осторожно и не рисковать. В случае, если есть выбор между более или менее рискованными вариантами решений, наверняка будет выбран второй вариант. Боязнь риска у российской стороны ведет за собой и ограничение инициативы. Поэтому, по крайней мере до недавнего времени, российские участники переговоров стремились в основном реагировать на то, что предлагал партнер, а не выдвигать собственные идеи или варианты решения. Однако в последние годы российские переговорщики становятся более активными.

Российская сторона на переговорах характеризуется также и тем, что старается в самом начале переговоров занять прочные позиции. Это находит свое проявление, в частности, в значительном завышении своих требований. Затем после длительных дискуссий и уступок происходит сближение позиций сторон. При этом компромисс российская делегация рассматривает как проявление слабости, поэтому она прибегает к нему весьма неохотно.

По наблюдениям специалистов, особенности поведения российских участников переговоров (в рамках, например, коммерческих переговоров) таковы: рассмотрение проблемы либо слишком абстрактно, либо чрезмерно конкретно (иногда и то и другое вместе); готовность принимать неясные, нечеткие, «теоретические» решения, не всегда ориентированные на выполнение; существование убеждения, что к моменту переговоров размер «пирога» известен и задача участников переговоров состоит в том, чтобы добиться при его дележе для себя самого большого куска;

ориентация скорее на конфликт интересов, чем на их совпадение; быстрая смена настроений и установок: то крайне дружеское расположение, то вдруг проявление официальности; слабая заинтересованность в определении более отдаленных перспектив; склонность избегать ответственности, стремление взваливать принятия решения «наверх»; предпочтение не говорить о конфликтах открыто; жесткий стиль ведения переговоров, нежелание идти на уступки.

Западные специалисты, опирающиеся на длительную историю и теоретическую проработку вопросов переговорного процесса и богатейшую переговорную практику, отмечают, что для российских участников переговоров характерны морально-психологическая неподготовленность, неумное стремление к сиюминутным успехам, а иногда непонятная уступчивость, например, со странами СНГ, но российская сторона стала стремиться к соблюдению переговорного протокола и этики делового общения. При первой встрече с западными коллегами российская сторона ведет себя слишком вызывающе. Сказываются 1990-е гг., время унижения российской государственности. Нередко деловые переговоры прерываются в самый ответственный момент, секретаршами или коллегами, ведутся разговоры по мобильному телефону. Часто делают слишком обобщенные замечания. Нередко во время переговоров повторяется одна и та же фраза типа «без проблем». С российской точки зрения — это просто способ обойти проблему, которая на самом деле есть, не обсуждая ее или откладывая это на более позднее время.

Для российских участников переговоров характерно стремление подходить к переговорам с позиции сиюминутной выгоды, стратегические цели только начинают формироваться. Это крайне настораживает западных партнеров. Российские участники переговоров слабо ориентируются в особенностях национальной и региональной психологии своих партнеров по переговорам, однако в последние годы активно развивается институт референтов и экспертное сообщество.

Негативно сказывается на переговорной практике слабое знание российскими участниками переговоров иностранных языков, в частности английского, некоторое пренебрежение к оформлению переговорной документации.

Россияне, участвующие в переговорах, стремятся набраться опыта, и положительная тенденция уже отмечается их партнерами.

Знание этнических стилей может служить всего лишь ориентиром к пониманию того, как вероятнее всего в той или иной ситуации будет вести себя партнер на переговорах. прагматизма («В Бога мы веруем — остальное наличными») любой американец помнит, что он — неотъемлемая часть своей страны. И это ощущение у них чрезвычайно велико. Никакую критику в свой адрес они не принимают.

Вопрос о том, как достичь той или иной цели, для американских участников переговоров является ключевым, основным. Для них характерны крайний прагматизм, доходящий до утилитаризма, прене-

брежение к традициям, сила данного слова, тщательность в проработке организации любого дела, тщательность анализа, скрупулезная проверка исполнения, большое внимание к мелочам, краткость и ясность высказываний, выраженный конструктивизм.

При решении любой проблемы они стремятся обсудить не только общие подходы, но и все детали, связанные с реализацией соглашения. Они очень внимательны к формулировкам желаемого результата для своего партнера и с готовностью информируют его о своем.

Американцы быстро реагируют на все и требуют от партнера того же. Они производят впечатление слишком напористых и даже агрессивных или просто грубых партнеров. Это их традиционный стиль, а не выражение своего отношения к партнеру. Для них характерны хороший настрой, открытость, энергичность и доброжелательность. Они предпочитают не слишком официальную атмосферу ведения переговоров.

Их обычная манера — проявление дружелюбия, за которым ничего особенного не стоит — результаты переговоров будут зависеть исключительно от того, насколько выгодно или невыгодно для них обсуждаемое предложение. Они практически всегда проявляют эгоцентризм, так как считают, что при ведении переговоров их партнер внимательно ознакомился с особенностями американского подхода к переговорам и должен руководствоваться теми же правилами, что и они.

Обращение за помощью действует на американцев отрицательно, поскольку они считают, что это возможно только в том случае, если все, что можно сделать без партнера, подготовлено и просчитано. Они не привыкли жаловаться сами и равнодушно воспринимают жалобы своих партнеров на реалии жизни, полагая, что «это ваши проблемы и вам их решать». Им хорошо известны механизмы проявления таких эффектов восприятия, как эффект ореола и эффект неудачника, поэтому наиболее предпочтительный стиль обсуждения вопросов повестки дня на переговорах с американцами — оптимистический.

На переговорах с американцами полезно фиксировать все свое внимание на их целях и на оказании им помощи в их достижении. Если предложения партнеров помогают американцам в достижении их целей, то они этими партнерами обязательно в дальнейшем заинтересуются. Однако предложения обязательно должны быть реальными и конкретными.

Американцы практически всегда предполагают, что их партнер хорошо подготовлен к переговорам, поэтому ожидают от него быстрой реакции на свою информацию и сами при этом реагируют достаточно быстро. Если при ведении переговоров с американцами их партнерам не известен материал, который они излагают, им, то есть партнерам, следует принимать его как хорошо уже известный.

Американцам обычно присуща сильная позиция, что и позволяет им

вести себя весьма напористо. Они довольно настойчиво стремятся реализовать свои цели на переговорах. Очень любят торговаться. Решительно ничего не делают бесплатно. Стараются предугадать развитие событий при решении практически любой проблемы.

Большое внимание уделяют они увязке различных вопросов в «пакеты» предложений или решений. Зачастую сами же и предлагают такие «пакеты» к рассмотрению. В случае невыгодности собственной позиции они увязывают различные вопросы в один «пакет», чтобы сбалансировать интересы сторон.

Всякие непредвиденные обстоятельства американцы воспринимают крайне негативно. Они приучены все просчитывать, учитывать долю риска. Непредвиденные обстоятельства они квалифицируют либо как результат некомпетентности партнера, либо как нечестную игру. И то и другое действует на них отталкивающе.

Большое значение придают американцы освещению переговоров в печати, если по этому поводу достигнуто соглашение.

На переговорах с американской стороной ей необходимо четко дать понять, что собой представляет ее партнер, чем он занимается, в чем состоят его преимущества по сравнению с аналогичными фирмами и почему американцам должно быть выгодно вести переговоры именно с этим партнером, а не с каким-то другим. Если этого не сделать, они просто не будут терять время на выяснение этих преимуществ, полагая, что их просто не существует, а быстро обратятся к другой компании, которая знает про себя все. Важно учитывать и то обстоятельство, что в США исключительно большое значение придается рекомендациям. При проведении коммерческих переговоров с ними очень важно и полезно называть фирмы и деловых людей в США, с которыми уже приходилось иметь дело или на момент переговоров ведутся дела.

Американцы ведут переговоры и заключают договоры по выгодным сделкам только в том случае, если существующее законодательство страны-партнера обеспечивает принцип наибольшего благоприятствования таким сделкам.

Характерной особенностью ведения Переговоров в США является значительный объем текстов заключаемых соглашений, особенно коммерческих. Переговоры по поводу, например, долгосрочной аренды обыкновенного офиса будут завершены составлением 30-страничного договора, в котором будет предпринята попытка предусмотреть всё и вся. И это типичная ситуация. Всему миру известны толстые американские брачные контракты. Кроме того, по законам США запрещено изменять условия договора в устной форме. Подписанные договоры можно изменять только в письменной форме.

Обед с бизнесменом в США выступает формой строгого делового общения.

ЕВРОПЕЙСКИЙ СТИЛЬ ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ

ФРАНЦУЗСКИЙ СТИЛЬ ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ

В ходе переговоров французы очень внимательны к тому, чтобы сохранять свою независимость. Это чувство у них болезненное. Они неприязненно реагируют на использование английского или немецкого языка в качестве рабочего на переговорах, полагая, что это ущемляет их чувство национального достоинства, поэтому и предпочитают именно свой язык.

Они высоко ценят в партнерах знание французского народа, его истории и культуры. Бывают польщены интересом, проявляемым к их стране. Вместе с тем нецелесообразно ради установления духа доброжелательности и благоприятного контакта затрагивать вопросы, касающиеся личности собеседника с французской стороны — его вероисповедания, служебной карьеры, уровня жизни, состояния здоровья, семейного положения, политических пристрастий и т. п.

Считается, что они стараются избегать обсуждения вопросов с глазу на глаз. Однако их поведение может кардинальным образом измениться в зависимости от того, с кем они имеют дело.

В ходе переговоров полезно учитывать ту большую роль, которую играют во Франции связи и знакомства. Элита делового или политического мира в этой стране ограничена, «чужаков» близко не подпускают, поэтому учет этого фактора возможен, например, при использовании института медиации (посредничества).

Французы досконально изучают все аспекты, касающиеся предмета переговоров и последствий принимаемых решений. В отличие от американцев, они стараются избегать рискованных шагов. Они далеко не сразу позволяют убедить себя в целесообразности того или иного вносимого за столом переговоров предложения. Для них очень важны аргументы, подкрепленные фактами, а также политическим, экономическим или техническим обоснованием. Они предпочитают всестороннее обсуждение и тщательное аргументирование каждой детали предмета переговоров. Французы традиционно ориентируются на логические доказательства и стремятся исходить из «общих принципов». Большое внимание уделяют предварительным договоренностям. Не любят с ходу обсуждать вопрос, который их интересует больше всего. Им не нравится, когда их партнеры вносят вдруг какие-то не предусмотренные ранее изменения в ходе переговоров.

Обычно они достаточно жестко ведут переговоры и, как правило, не имеют «запасной» позиции. Нередко они перебивают своих партнеров, высказывают критические замечания, вообще предпочитают конфронтационный тип взаимодействия, правда при этом стремятся сохранить традиционные для французов учтивость, вежливость, любезность, склонность к шутке и непринужденность в общении.

Соглашения, заключаемые на переговорах с участием французов, должны быть исключительно конкретными, лаконичными, очень точными в формулировках. Предложения короткие: от 10 до 15 слов.

Французы предпочитают многие важные решения принимать не только за столом переговоров, но и за обеденным столом.

Вместе с тем они менее свободны и менее самостоятельны при принятии окончательных решений. Бюрократическая волокита во Франции — объективная реальность. Решения здесь принимаются ограниченным числом лиц высокого ранга. Чем ниже уровень переговоров, тем больше времени уходит на согласование решений.

Специалисты обратили внимание на то, что для французов характерна непохожесть друг на друга, их поведение отличается разнообразием: нет единого для всех стиля поведения.

Обед с бизнесменом во Франции есть элемент неформального общения.

АНГЛИЙСКИЙ СТИЛЬ ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ

Английские участники переговоров — одни из самых квалифицированных. Их отличает очень высокий профессиональный уровень. Они умеют тщательно анализировать ситуацию на рынке товаров и услуг, составлять краткосрочные и среднесрочные прогнозы, но уступают американским по части долгосрочных прогнозов, где помимо экономических факторов огромное значение имеют социальные, политические и общемировые факторы.

Это вышколенные эрудированные профи, имеющие высочайшую подготовку. Они наблюдательные, неплохие психологи (социальная психология — один из важнейших предметов в программе обучения), не приемлют фальши и некомпетентности.

Еще в период учебы они получают солидную теоретическую и практическую подготовку по вопросам стратегии и тактики ведения коммерческих переговоров. Им нравится, когда отдают должное их богатейшему опыту и просят поделиться им или оказать практическую помощь. Они охотно раскрывают секреты своего успеха, обстоятельно информируют об особенностях того или иного рынка.

Для англичан, участвующих в переговорах, характерен выраженный конъюнктурный подход к делу. Замечено, что они проявляют завидную напористость, когда дело идет о сиюминутной выгоде, о заключении сделок, приносящих немедленную прибыль, и очень неохотно идут на вложения, отдача от которых ожидается не ранее чем через 5—10 лет. При этом весьма позитивно настроены на дальнейшее развитие партнерства и сотрудничества. Они в меньшей степени уделяют внимание вопросам подготовки к переговорам. Подходят к ним с большей долей прагматизма, полагая, что в зависимости от позиции партнера на самих переговорах и будет найдено наилучшее решение. При этом они достаточно гибки. Охотно отвечают на инициативу противоположной стороны. Традиционным для них является умение избегать острых углов. Вместе с тем переговоры с английскими партнерами предполагают тщательную подготовку и согласование. Импровизаций они обычно не приемлют.

Переговоры ведутся с привлечением фактического, справочного и статистического материала. Просчитывается каждая позиция. Степень детализации заключаемых соглашений очень высока. Строго фиксируется каждая деталь, каждый параметр будущего соглашения.

Англия — страна классического консерватизма. В ее образе жизни огромное значение придается ритуалам, строго соблюдаемым, и традициям, имеющим многовековую историю. Считается, что англичане выработали определенный ритуал переговорного общения, которого тщательно придерживаются. Так, например, если это коммерческие переговоры, то, прежде чем приступить к ним, полезно хотя бы в общих чертах выяснить фирменную структуру рынка того или иного товара, примерный уровень цен, тенденцию их движения, получить сведения об особенностях нужной английской фирмы, а также о людях, которые в ней работают. Крайне важно подчеркивать свое расположение к британскому народу и идеалам, которые они разделяют.

Для англичан характерно начинать переговоры с обсуждения отвлеченных проблем, таких как погода, спорт, дети. В отличие от американцев, предпочитающих на переговорах брать быка за рога, с англичанами лучше всего начинать переговоры не с предмета обсуждения, а с чисто житейских проблем. Чисто человеческие факторы имеют для них весьма большое значение. Поэтому очень полезно в эти минуты постараться расположить их к себе, показать им, что общечеловеческие ценности для их партнеров если не выше коммерческих, то по крайней мере равны им. Тем не менее, как и американцы, на переговорах они нередко занимают жесткую позицию. Умело и эффективно проявляют и отстаивают свои интересы. Степень риска в принимаемых ими решениях, как правило, минимальна.

Для определения позиции английских фирм на переговорах по заключению контрактов как по экспорту, так и по импорту очень важен торгово-политический фактор, который иногда вынуждает английскую фирму переступить через явную коммерческую выгоду и отказаться от контракта. Особое внимание на коммерческих переговорах англичане уделяют длительности периода контактов с партнерами. Чем длительнее взаимоотношения, которые к тому же подкреплены чисто дружескими отношениями к партнеру, тем легче английскому бизнесмену заключить сделку, даже с очень небольшой для себя выгодой: за очевидной и крупной выгодой они обычно не гонятся.

Во время беседы с английским партнером полезно постараться распознать его наклонности и привычки. Все вопросы к англичанам должны быть выдержаны и корректны. Не менее важно не забывать оказывать внимание тем, с кем когда-либо уже приходилось встречаться или вести переговоры. Для англичан характерно исключительно непримиримое отношение к взяткам. Попытка дать взятку англичанам в ходе переговоров начисто подрывает их доверие к партнеру, что будет иметь далеко идущие негативные последствия для их исхода. Сами же они, зная традиции

России, касающиеся взяточничества, скрепя сердце и действуя по необходимости, могут предлагать подарки.

НЕМЕЦКИЙ СТИЛЬ ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ

В отличие от французов, немцы на переговорах сухи и педантичны. Всегда очень расчетливы. Они избегают применять сами и не любят выслушивать от других пустые, ничего не значащие фразы. Для немцев характерно вступление в те переговоры, в которых они с достаточной очевидностью видят возможность найти устраивающее их решение. Они вступают в переговоры только тогда, когда уверены в возможности достигнуть соглашения.

На переговорах сразу берут быка за рога. Как правило, начинают с главного вопроса повестки дня переговоров, хотя в принципе порядок обсуждения вопросов строго соответствует тому порядку, в каком они записаны в согласованной заранее программе. Очень тщательно прорабатывают свою позицию еще до переговоров, а на самих переговорах предпочитают обсуждать вопросы последовательно один за другим, тщательно рассматривая все детали и подробности.

Они ведут переговоры, проявляя свое пристрастие к точности, пунктуальности, строгой регламентации поведения. Они чрезвычайно аккуратны и очень щепетильны. В процессе обсуждения с немцами их и своих позиций необходимо стремиться к ясности, четкости, краткости. Все предложения и замечания должны носить сугубо деловой и конкретный характер. Они очень внимательны к вопросам иерархии и статуса. Все титулы каждого члена немецкой делегации перед началом переговоров необходимо уточнить.

Чрезвычайно точны и скрупулезны в выполнении достигнутых соглашений и этого же требуют от своих партнеров. Никакие соглашения не будут подписаны, если они не получают исчерпывающих гарантий их выполнения. Если есть хоть незначительные сомнения в том, что вряд ли удастся соблюсти все условия договоренности с немецкой стороной, то лучше заранее отказаться от своих предложений.

При ведении переговоров немцы чрезвычайно серьезны и, как правило, не приемлют юмора или шуток. Они их просто не понимают.

ВОСТОЧНЫЙ СТИЛЬ ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ

Для представителей Востока характерен высокий уровень влияния контекста на переговорный процесс. Здесь значение контекста бывает столь велико, что способно менять смысл сказанного едва ли не на противоположный.

У многих восточных народов правила приличия требуют достаточно долгой предварительной беседы, в которой партнеры высказывают свое почтение друг другу, прежде чем приступить непосредственно к теме

переговоров.

КИТАЙСКИЙ СТИЛЬ ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ

Китайская сторона на переговорах стремится четко разграничить отдельные этапы процесса: первоначальное уточнение позиций, их обсуждение, заключительный этап. На начальном этапе большое внимание они уделяют внешнему виду своих партнеров, их манере поведения. На основании полученного представления они пытаются определить статус каждого из участников и в дальнейшем четко ориентируются на участников с более высоким статусом, как официальным, так и неофициальным.

В делегации партнера китайцы выделяют тех ее представителей, которые выражают симпатии их стороне. Именно через этих людей они стараются впоследствии оказать свое влияние на позицию противоположной

стороны. Большое значение для них имеет так называемый «дух дружбы» на переговорах, налаживание неформальных отношений партнерами — они проявляют гостеприимство, радушие и искренний интерес, нередко личный.

Окончательное решение китайцы принимают, как правило, дома, а не за столом переговоров с партнером.

Их делегация обычно очень многочисленна, поскольку имеет в своем составе большое количество экспертов по всем вопросам повестки дня переговоров.

Что касается коммерческих переговоров с китайскими партнерами, то они включают технический и коммерческий этапы. На техническом этапе успех переговоров зависит от того, насколько удастся убедить партнера в преимуществах сотрудничества с китайской стороной. Поэтому в составе участников переговоров с китайцами необходимо иметь высококвалифицированных специалистов, способных на месте решать сложные технические вопросы, а также хорошего переводчика, знающего специфические термины технической стороны дела. Затем начинается коммерческий этап переговоров. Китайские компании обладают, как правило, опытными и хорошо подготовленными в коммерческом отношении кадрами. Они располагают обширной информацией и часто ссылаются на ранее заключенные с большой выгодой для себя контракты. Поэтому готовиться к переговорам с китайцами необходимо очень тщательно. Надо хорошо знать конъюнктуру мирового рынка, иметь в своем распоряжении грамотные технико-экономические аналитические данные и конкретные материалы.

Обычно же китайская сторона первой «открывает карты», первой высказывает свою точку зрения, первой делает предложения и т. п. На уступки идут, как правило, под самый конец переговоров, уже после того,

как оценят возможности своих партнеров. Нередко их предложения с уступками появляются чуть ли не в самом тупике. Однако даже в этой ситуации они умело используют все ошибки и промахи, допущенные противоположной стороной.

Китайцы никогда не принимают решений без досконального изучения всех аспектов и последствий предполагаемых соглашений. По наиболее важным вопросам решения принимаются коллегиально, с многочисленными согласованиями на всех уровнях. Одобрение достигнутых договоренностей со стороны центра практически обязательно.

Большое значение китайская сторона придает выполнению достигнутых соглашений. На этой стадии переговорного процесса они способны оказывать достаточно серьезное давление.

ЯПОНСКИЙ СТИЛЬ ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ

Особенности национальной японской культуры и системы воспитания оказывают влияние и на процесс ведения ими переговоров. Так, если японец сказал, например, что будет в назначенном месте в определенный час, то можно быть абсолютно уверенным, что он появится там за две минуты до назначенного времени. Именно на такой предельной точности и обязательности основаны переговорная практика японцев и их деловое общение.

Японцы очень серьезно относятся к переговорам и считают, что чем больше времени затрачено на них, тем лучше, поскольку стороны лучше узнали друг друга, обсудили возможно больше деталей будущих соглашений. Во время официальных переговоров японская сторона стремится избегать столкновений позиций. Для нее не характерны особые подвижки в позиции или значительные изменения в тактике ведения переговоров.

Для японцев характерно стремление позитивно отвечать своим партнерам, если те делают им большие уступки. Уступки со стороны партнеров по переговорам поднимают их в глазах японцев. Они рассматривают это как проявление уважения к себе. Практически всегда это означает, что партнер, пошедший на уступки в одном вопросе, может рассчитывать на встречную уступку в другом.

В переговорах с японцами следует помнить, что они избегают говорить слово «нет». Свое несогласие они выражают улыбкой. Даже отказываясь от второй чашки чая, японец вместо привычного для западника «благодарю Вас, нет» употребляет выражение, дословно означающее «мне уже и так прекрасно».

Японцы всячески демонстрируют все свое внимание, слушая собеседника. Европейцы нередко интерпретируют эту манеру японцев как выражение согласия с излагаемой точкой зрения. На самом же деле предельно учтивое внимание, согласное кивание головой, японское «хай» («да») вовсе не означают согласия. Это всего-навсего подтверждение того, что сказанное услышано или понято, это

побуждение собеседника продолжать. Получается, что ради учтивости японец жертвует точностью и ясностью выражения своих подлинных мыслей и намерений. Это может послужить основанием для того, чтобы заподозрить его в коварстве или нечестности. В действительности же он просто соблюдает нормы вежливости, принятые в Японии. Замечено, что они стремятся избегать столкновений во время официальных переговоров, любых нарушений гармонии, достигнутой с другими участниками переговоров. Для них характерно пристальное внимание к развитию личных отношений с партнером. Они стремятся устанавливать с партнерами человеческие отношения, особенно основанные на личном знакомстве. Наблюдения показывают, что японская сторона может дать положительный ответ при весьма нечеткой позиции на переговорах или появлении расхождений во мнениях участников переговоров только ради поддержания внешней стороны единства и гармонии.

Характерная черта японского стиля ведения переговоров — их высокая чувствительность к общественному мнению. Понятие «лицо» означает чрезвычайно много в японской культуре. Исключительно велико у них явление «спасения лица». Мировой практике известны неадекватно высокие в материальном плане компенсации с японской стороны тех или иных накладок в выполнении принятых ею на себя обязательств во имя так называемого «сохранения лица» или того, что на западный манер называют имиджем фирмы. «Спасение лица» — это согласование договоренности с принципами и имиджем участников переговоров. «Спасение лица» — это способ защитить или обновить представление о себе в глазах других в ответ на реальные или воображаемые, возможные или действительные угрозы. «Спасение лица» почти всегда имеет весьма мощный эмоциональный компонент.

В ходе переговоров их участники зачастую удерживаются от каких-либо шагов не потому, что предложение заведомо неприемлемо, а просто потому, что хотят избежать впечатления, будто они сдаются другой стороне. Если же содержание предполагаемого решения представить несколько иначе, а именно так, чтобы оно выглядело как справедливый выход из создавшегося положения, они могут принять его. Душевное равновесие их не будет нарушено.

Японцы придают большое значение тому, чтобы переговоры велись между людьми, имеющими равное положение в деловом мире или в обществе в целом. Поэтому с первой же встречи они выясняют, сопоставимы ли уровни представительств участников переговоров. Несоответствие уровней хотя бы на одну ступень означает для японцев, что сторона, нарушившая этикет, не котируется в деловом мире или выступает в роли просителя.

При встречах на переговорах необходимо быть очень пунктуальными. Японцы весьма болезненно относятся к опозданиям, какими бы причинами они ни были вызваны. Предельная точность и обязатель-

ность в деловом общении японской стороны широко известны миру. Что касается переговоров, то точность во всем — во времени их начала и окончания, выполнения обещаний и взятых на себя обязательств — одна из важнейших черт японского стиля.

На официальных заседаниях японская сторона обычно старается обсудить темы, не имеющие особой значимости. Японцы никогда не начнут переговоры с обсуждения главного вопроса повестки дня. К нему подходят постепенно, часто намеками выясняя отношение партнера. Чем серьезнее стоящие на повестке дня переговоров вопросы, тем больше внимания уделяют японцы малозначащим деталям. За этим стоит традиционное японское стремление создать соответствующую атмосферу на переговорах, установить так важное для них взаимопонимание. Когда все второстепенные вопросы решены, они приступают к главным. Форсировать переговоры в таком случае не рекомендуется.

Тщательное обсуждение малозначащих деталей японской стороной означает на самом деле ее серьезное отношение к предмету переговоров. Японцы не спешат переходить к главному вопросу предмета переговоров, пока не будет хорошо подготовлена для этого почва.

Обсуждение предмета переговоров они предпочитают вести в кулуарах, неофициально, непринужденно и откровенно. Именно такая обстановка является наиболее благоприятной для них, позволяя им создавать почву для будущих соглашений. Большинство сделок они заключают в баре или ресторане, а затем за столом переговоров их уже подписывают.

Специалисты отмечают практическую бесполезность применения угроз против японской стороны. Однако сами японцы на переговорах с более слабым партнером могут прибегать и к угрозам.

Для японцев характерна особая система принятия решений, суть которой состоит в том, что в обсуждение проблемы, ее рассмотрение и согласование вовлекается большой круг лиц — от руководителя до рядового сотрудника, на что уходит довольно много времени. На этой же стадии определяются конкретные пути выполнения решений.

Механизм принятия решения у японцев отличается высокой степенью сложности согласований и утверждений, что нередко ведет к затягиванию переговоров. Международная практика свидетельствует, что решения японской стороны всегда реализуемы и эффективны.

В последние годы в мире имеет место интенсификация переговоров при известном размывании национальных границ. Происходит взаимное проникновение национальных стилей в практику переговоров. В результате постепенно в мире формируется особая субкультура участников переговоров со своими правилами поведения, которая может значительно отличаться от принятых национальных норм. И все же преувеличивать значение последнего фактора не следует. Подобная субкультура

формируется главным образом у тех, кто постоянно участвует в переговорах, например у дипломатов. В других случаях сбрасывать со счета национальные особенности ведения переговоров было бы ошибочно и нецелесообразно.

ОСОБЕННОСТИ ЮРИДИЧЕСКИХ КОНФЛИКТОВ

ПОНЯТИЕ ЮРИДИЧЕСКОГО КОНФЛИКТА

Юридическими по своей природе являются все трудовые, многие семейные, производственные, бытовые и межнациональные конфликты, если они затрагивают существующие нормы, принятые органами государственной власти.

Очень многие конфликты имеют смешанный характер и содержат как правовые, так и неправовые элементы, например при политических конфронтациях или национальных неурядицах.

Взрывная сила «загнанных внутрь», нереализованных потребностей, побуждений, влечений индивида может не только проявиться спонтанно, но и быть использована заинтересованными социальными институтами.

Весьма важный аспект всякого конфликта — пути и способы его предупреждения, прекращения и разрешения. Давая определение юридического конфликта, следует исходить из природы самих конфликтных взаимоотношений. Если же исходить из способов предупреждения, разрешения или прекращения конфликтов, то почти каждый из них можно назвать юридическим, ибо не бывает, по-видимому, такого случая, когда нельзя было бы с помощью юридических норм и институтов вмешаться в развитие тех или иных событий.

Примером серии конфликтов такого рода, носивших политико-правовой характер, явились взаимоотношения в середине 1990-х гг. в России двух ветвей власти — законодательной и исполнительной. Без юридических актов и процедур подобные взаимоотношения упорядочить невозможно. Основанием для введения конфликта 1993 г. в «законное русло» послужила подготовка, а затем и принятие новой Конституции России, которая с большей или меньшей полнотой и определенностью помогает разрешить эти проблемы.

Иначе говоря, можно утверждать, что не каждый конфликт юридический, но практически каждый может завершиться той или иной юридической процедурой. Юридические возможности предотвращения, разрешения или прекращения конфликта в принципе шире, чем правовая природа конфликта. Однако в большинстве случаев для юридического вмешательства в конфликт с самого начала существуют правовые основания.

Подход к проблеме нормативности как фактору регуляции различных видов социального взаимодействия непосредственно связан с философскими позициями авторов. На Западе наиболее популярна концепция Т. Парсонса, который в целом дает дуалистическую интерпретацию природы нормативного элемента регуляции действия. В разработанной им схеме социального взаимодействия само взаимодействие определяется в

терминах четырех категорий: «деятель» (исполнитель), «цель» (назначение роли), «средства и условия для реализации цели» и «независимый, детерминантный, селективный фактор» (нормативный элемент). По теории Парсонса, «сочленение» исполнителя роли с системой норм возможно тогда, когда человек, принимающий роль, обладает особой мотивационной структурой: по своим параметрам она должна быть сопряжена с нормативной системой. Поскольку мотивационная структура является важнейшим компонентом личности, то подобное «сочленение» деятеля с нормативной системой предполагает обязательное приспособление к нормативной системе ценностей. Перестройка мотивационной структуры личности под влиянием внешнего социального контроля, опирающегося на санкции, формирует тип человека, который только и может быть «сочленен» с данной нормативной системой. Человек, по теории Парсонса, чуть ли не с первых дней жизни оказывается интегрированным в социальную систему, где существуют определенное ожидание и санкции относительно его поведения.

Существуют юридические конфликты, которые называются ложными. Ложный конфликт возникает вследствие ошибки или заблуждения по крайней мере одной из сторон, предполагающей, что другая сторона совершает или намерена совершить агрессивные, неправомерные или иные нежелательные действия.

В ложном юридическом конфликте возможны четыре основные ситуации:

1. сторона полагает, что находится с определенным лицом в правоотношениях, но на самом деле этого нет (например, арендатор строения не знает, что собственник дома продал его другому лицу);
2. обратный вариант: сторона не сознает, что находится в правоотношениях с другой стороной (скажем, при открытии наследства один из наследников не подозревает о существовании других наследников);
3. сторона полагает, что противник действует незаконно, в то время как действия другой стороны правомерны;
4. обратный вариант: сторона полагает, что противник действует правомерно.

Из этого перечня видно, что ложность ситуации относится не столько к ее содержанию, сколько к юридической форме. На этой основе вполне может возникнуть конфликт. Ошибка в оценке ситуации, с одной стороны, не устраняет внеюридических мотивов конфликта и, следовательно, не снижает его остроты. Например, добросовестный приобретатель имущества защищает его от собственника, не зная ни своих прав, ни прав противника и не считаясь с законодательством. Если бы он знал юридическую форму и соблюдал ее, у него бы не возникло конфликта с собственником. С другой стороны, осознание и исправление ошибки в юридической форме, если именно она вызвала конфликт, может его прекратить. Так, должностное лицо, осознавшее законность действий

представителя власти, который штрафует его за экологическое нарушение, вряд ли будет продолжать поддерживать конфликт, а вероятно, примет меры к устранению его причин.

Вообще разъяснение правовых норм и законоположений, повышение юридической культуры граждан весьма полезно для сокращения числа конфликтов и снижения их остроты. Ведь юридические нормы упорядочивают общественные отношения, стабилизируют социальную жизнь и тем самым способствуют исключению или предотвращению групповых и индивидуальных противоборств.

ДИНАМИКА ЮРИДИЧЕСКОГО КОНФЛИКТА

Под динамикой конфликта понимается его движение, развитие, изменение соотношения сил участников, наконец, завершение. В контексте рассматриваемого вопроса представляет интерес выяснение тех закономерностей, которые характеризуют развитие юридического конфликта, точнее, появление и изменение юридической компоненты в конфликтных ситуациях. Как уже говорилось, иногда конфликт с самого начала имеет юридическую основу. Это происходит в тех случаях, когда стороны связаны правовыми отношениями и именно эти отношения выступают в качестве объекта конфликта или мотива поведения участников. Но чаще всего юридическая форма конфликта возникает не сразу, а лишь по мере его развития.

В динамике юридического конфликта большую роль играет вмешательство третьей стороны — государственного правоприменительного (правоохранительного) органа, который будет разбирать конфликт и принимать по нему решения. Это может быть суд, арбитраж, административная инстанция (например, директор предприятия, министерство и т. д.) либо иное государственное учреждение, с которым стороны связаны соответствующими правоотношениями. Такая третья сторона если сразу и не присутствует в конфликте, то, во всяком случае, почти всегда «вырисовывается на горизонте». Известно, что существует и такая точка зрения, что все правоотношения являются трехсторонними: помимо прямых участников в них состоит и публичная власть, регулирующая течение событий путем соответствующего контроля или, в случае необходимости, властного вмешательства в отношения сторон (эта конструкция, несомненно, имеет основания в уголовном или гражданском судопроизводстве, где кроме истца и ответчика, потерпевшего и обвиняемого действует государственный орган — суд).

СТАДИИ РАЗВИТИЯ ЮРИДИЧЕСКОГО КОНФЛИКТА

Так как сам конфликт — явление динамическое, развивающееся, то при более подробном анализе можно выделить несколько стадий его развития:

- 1) возникновение у одной или у обеих сторон мотивов юридического

характера;

2) возникновение правовых отношений между сторонами, находящимися в конфликте;

3) развитие (изменение, прекращение) правовых отношений в связи с рассмотрением дела юридической инстанцией (в данном случае — судом); эта стадия может быть весьма длительной и претерпевать различные изменения; даже при нормальном течении дела (например, в уголовном процессе) будут иметь место предварительное расследование случившегося, предание обвиняемого суду, судебное рассмотрение дела, кассационное, надзорное производство и т. д.; 4) издание правового (правоприменительного) акта, завершающего конфликт (в приведенном примере — вынесение судом решения о разводе); может быть принято несколько решений или дело может быть пересмотрено и т. д. Это примерная схема динамики простого юридического конфликта. Однако возможна и иная динамика. Во-первых, последовательность стадий развития конфликта может не совпадать с изложенной. Например, сначала, то есть до конфликта, уже существует правоотношение и только позже появляется юридическая мотивация поведения (например, после консультации одного из участников с адвокатом). Во-вторых, некоторые стадии вообще могут отсутствовать. Так, в криминальном конфликте может не быть самостоятельной стадии возникновения правовой мотивации; ссора, закончившаяся убийством, сразу порождает четко сформировавшееся уголовно-правовое отношение: 1) между преступником и государством, 2) с правоохранительными органами. По сути дела, речь идет о двух конфликтах: межличностный конфликт преступника и потерпевшего произошел и исчерпан в момент убийства потерпевшего, но на этой почве возникает другой юридический конфликт (преступника с правоохранительными органами), протекающий в рамках процессуальных действий сторон. Наконец, возможны весьма сложные юридические конфликты с многократным чередованием различных эпизодов и стадий.

Положение о фактически изначальном, сущностном конфликте между социальными нормами и желаниями, побуждениями, потребностями человека выступает главным постулатом в психоаналитических концепциях. К видам конфликта относят и конфликт влечений, желаний, активности личности, с одной стороны, и ограничительных норм общества и культуры — с другой. Всевозможные табу вводятся с целью устранения нежелательных, разрушительных, опасных для социума и его социальной системы влечений, побуждений и действий индивидов. Общество требует от личности конформности в отношении предписанных, в том числе запрещающих, норм, ее согласия с данными нормами. Эти требования общества основаны на функциональности норм, на том, что нормы выполняют функции, важные для общества в целом. Однако нормы могут быть и дисфункциональными в отношении личности.

Устранение конфликта между личностью и социальными нормами возможно лишь путем согласования функциональных требований личности и функциональных требований социума в целом.

Сочетание мотивации и нормативной регуляции в конфликтной ситуации заставляет социальных психологов искать решение традиционной проблемы в выработке согласия, которое возможно в двух случаях: 1) когда исполнение ролей и следование нормам направлены на достижение определенного статуса; 2) когда общество предоставляет лицам, занимающим определенный статус, социальные награды.

Выше неоднократно отмечалось, что практической целью конфликтологии является предупреждение или мирное разрешение конфликтов. Это, в общем, верно, тем более когда речь идет о межличностных отношениях. Но в данном случае мы имеем в виду не только цель, стоящую перед конфликтологом, но и средства, которые он применяет или рекомендует. Они не всегда могут и должны быть исключительно умиротворяющими. Как справедливо отмечалось в литературе, «стремление погасить конфликт путем идеологического воздействия на сознание его участников или всяческое его замалчивание есть поверхностный поход, есть порочная и опасная политика снятия конфликтной ситуации». Иногда надлежит и «власть употребить», то есть применить жесткие средства для прекращения противоборства и восстановления справедливости. Вот почему юридический конфликт и его разрешение не исключают применения насилия.

Из дальнейшего изложения будет видно, что для юридического конфликта применение принуждения вообще не является чем-то экстраординарным и противопоказанным. Силовые средства, когда они применяются правоохранительными органами в рамках и в соответствии с законом, зачастую бывают необходимыми для предотвращения или прекращения конфликта, а также для наказания виновных. Важно лишь, чтобы они были необходимой и адекватной мерой наведения порядка, не превращались в орудие произвола и нарушения прав граждан.

При этом следует помнить, что социальный контроль направлен лишь на то, чтобы загнать внутрь нежелательные для общества побуждения индивида и держать их под постоянным давлением, но он не в состоянии полностью подавить все влечения индивида. Периодические вспышки насилия, терроризма, агрессии, антиобщественные действия — это издержки формального социального контроля. Возможно, что с помощью средств социального контроля агрессивное поведение тормозится, а запрещенные способы удовлетворения опасных для общества и других людей влечений нивелируются страхом перед социальными санкциями и наказаниями. Тем не менее влечения, приводящие к антисоциальным поступкам, часто не гасятся внешними средствами социального контроля и продолжают существовать. Следовательно, конфликт норм и личностных влечений остается неразрешенным. Длительная фрустрация этих влечений может привести к серьезным дисфункциональным

последствиям для индивида, что в конечном счете скажется дисфункционально и на социуме в целом, а в определенных ситуациях приведет к краху и саму систему социального контроля.

ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ И СОЦИАЛЬНАЯ ПРИРОДА ОТЧУЖДЕНИЯ

Феномен отчуждения постоянно воспроизводится в жизни индивида и общества, находясь в тесной зависимости от их собственной природы.

В общественно-политической литературе проблема отчуждения оказалась в центре внимания исследователей, когда общественная жизнь стала демонстрировать множество примеров несоответствия, разрыва между жизнью отдельного человека и достижениями всего общества, когда люди стали замечать, что итоги их трудов, накопленные ими материальные и духовные блага и очевидные достижения обретали как бы собственную жизнь, не только отдаляясь от самих людей, но и подчиняя их себе. В художественной литературе известен и булгаковский сюжет «Собачьего сердца». В жизни, к сожалению, не всегда так легко удаётся обуздать силы, порождаемые самими людьми, для их же собственного блага.

Известный немецкий философ М. Хайдеггер также рассматривал отчуждение как внутреннее свойство, атрибут бытия общественных отношений. Мир повседневных забот, обезличивание человека, превращение его в функциональную единицу общества он объяснял растворением человеческой «экзистенции» в отчужденных нормах общественного поведения и образа мыслей. «Используя общественные средства сообщения, используя связь (газеты), каждый уподобляется по другому, — отмечал Хайдеггер. — Мы наслаждаемся убеждением, что феномен отчуждения присущ любой системе политических и правовых отношений. Везде правовая система, будучи производной от юридического творчества людей, приобретает определенную самостоятельность, и в этом качестве начинает играть роль фактора гражданского поведения, отчуждая в той или иной степени жизненные права и интересы отдельных групп и индивидов общества. В этом процессе просматриваются некоторые общие моменты, формы правового отчуждения. Так, несомненной основой права в любой стране является обычай, правовая традиция, складывающаяся в процессе длительной истории жизни конкретного общества. В каждом отдельном случае эта история самобытна, но везде она порождает одну и ту же проблему — проблему соответствия народному духу правовых форм политического правления. Правовое отчуждение в этой форме не остается без изменений, но его изменения влияют на конкретные процессы оформления интересов людей в системе правовых актов. Даже в тех случаях, когда государство не приобрело еще опыта собственной достаточно продолжительной истории политического развития, данная форма отчуждения проявляется в виде заимствования обычаев и традиций других стран.

Проблема соответствия народного духа и правовых форм политического

правления уникально проявилась в истории Российского государства. С удивительным постоянством народ в России оставался безмолвным. Испытывая насилие и произвол со стороны властей, он мирился с тем правительством, которое непременно бы выгнали в других странах. Вековой гнет самодержавной власти, подавленность нуждой и бесправием, отсутствие примеров положительного исхода борьбы сделали свое дело — привели народ к редкой покорности властям, терпимости, неспособности даже понять, не то что отстоять жизненно важные интересы. Как прошлая, так и нынешняя история изобилует примерами на сей счет.

Распространенной формой правового отчуждения является отчуждение личности в существующей правовой системе, в конкретных институтах и организациях власти. В каждом конкретном случае индивид застает уже готовую систему права, которая приписывает ему вполне определенное гражданское поведение, уже тем самым отчуждая самостоятельность его потребностей и интересов. Конкретное состояние установленных норм, принципов, положений действующей системы политико-правовых институтов вполне может служить основанием для вывода о степени правового отчуждения личности. Даже, казалось бы, незначительные изменения в этой системе могут существенно влиять на конкретное состояние отчуждения. Например, советская правовая система не предусматривала ограничения срока пребывания на важнейших руководящих должностях в государстве (партии). Эта норма, четко прописанная в правовых системах западных стран, могла бы более существенно повлиять на особенности политического развития современной России.

Исторический опыт показывает, что наиболее жизнестойкими, позволяющими быстрее преодолевать наиболее крайние формы правового отчуждения оказываются политические системы, гибко реагирующие на происходящие в обществе перемены, имеющие институты противодействия процессам односторонней узурпации власти и оторванности от народа. Политические системы на Западе оказались более стабильными именно потому, что государственно-правовые институты общества, сохраняя свою жизнеспособность, постоянно совершенствовались.

Правовое отчуждение личности в процессе участия в политическом и правовом строительстве тесно связано с развитием прямой и представительной демократии. Права и свободы граждан на митинги и шествия, забастовки и акции протеста, другие формы непосредственной демократии значительно влияют на степень правового отчуждения, снижая его уровень, создавая атмосферу непосредственной сопричастности граждан с процессом развития правовой и политической жизнедеятельности общества. Наиболее высока степень участия граждан в регулировании общественного развития через формы непосредственной демократии, а также стремление к такому участию в исторические периоды бурных общественных перемен, в годы революций, перестроек и прочих социальных настроений.

Под воздействием непосредственного проявления воли больших масс людей

общество порой начинает двигаться семимильными шагами к более прогрессивному состоянию, отбрасывая нормы, законы, правила поведения, которые на протяжении столетий сковывали инициативу масс, отчуждали их от участия в делах государства.

Свою положительную роль в преодолении правового отчуждения личности играют и формы представительной демократии.

Прямое и косвенное участие граждан в делах общества и государства дает возможность преодолеть состояние отчуждения, возникающее в процессе формирования и функционирования правовой системы. Ситуация, когда результаты правотворческой деятельности оказываются фактором правового отчуждения личности, может быть вызвана к жизни иными по своей природе обстоятельствами. Так, в обществах с низкой правовой культурой люди часто сталкиваются с парадоксальной ситуацией, когда государство принимает множество законов, а их как будто бы вовсе и нет. То есть они-то, конечно, есть, но не ими руководствуются граждане в своей повседневности. Там, где «закон что дышло», люди привыкают считаться с иными обстоятельствами: с прецедентом, с мнением начальства, с силой и принуждением. К сожалению, эти традиции оказались очень живучими в российской государственности. Слова В. О. Ключевского о том, что в России «обильное законодательство при отсутствии закона» оказались справедливыми не только по отношению к порядкам XVIII в. И сегодня обычной является ситуация, когда закон вроде бы вступает в силу с момента его опубликования, а граждане еще долго не могут им воспользоваться, потому что чиновник «наивно» уверяет их в необходимости ждать по принятому закону разъяснений и толкований начальства.

Отсутствие правовой культуры как факта правового отчуждения может проявляться и в несколько иной плоскости, когда личность оказывается вне права и политики по причине собственной правовой и политической несостоятельности. Отсутствие образования и специальных знаний, низкая общая культура и недостаточный профессионализм, незначительность личного опыта борьбы за свои права и интересы — все это может свести на нет любые попытки изменить правовую и гражданскую жизнь к лучшему. «Неграмотный человек вне политики» — это известное выражение не нуждается в особых комментариях. Правда, оно было высказано в ситуации, когда нужно было привлечь население к строительству новой жизни. Есть и другая его сторона: неграмотный человек — прекрасный объект политических манипуляций. Как правило, у него отсутствует собственная устойчивая позиция по тем или иным проблемам общественного развития; он легко поддается воздействию массированной пропаганды и потому именно такой человек оказывается чаще всего обманутым в своих правовых надеждах и ожиданиях.

Разнообразные формы правового отчуждения личности теснейшим образом взаимосвязаны, создавая в своем единстве конкретное поле политических прав, свобод и зависимостей. Это непреходящий и

постоянно меняющийся в своем состоянии фактор общественного развития. Только в борьбе за свои права и интересы человек может рассчитывать обрести желаемую степень свободы и преодоления отчужденного состояния в обществе.

КОНФЛИКТНОСТЬ ПРАВОВОГО ОТЧУЖДЕНИЯ

Конфликты между людьми возникают по различным, порой даже ничтожным поводам. Поэтому нет ничего удивительного, что серьезные разногласия, противоречия, а к ним, несомненно, следует отнести противоречия правового и политического характера, сопровождаются конфликтами самого разнообразного свойства. Каждый человек, достигая совершеннолетия, застаёт систему правил и норм гражданского поведения, которая сложилась до него и без всякого учета его личных привычек и устремлений. В такой ситуации ему остается либо подстраиваться под существующую систему регуляторов, либо стремиться изменить ее в своих интересах. И в том и в другом случае конфликты вероятны, однако во втором они просто неизбежны.

На общее состояние конфликтности могут оказывать вполне самостоятельное влияние отдельные компоненты политической и правовой системы, что особенно заметно в условиях общей несбалансированности ее составных элементов. Так, к моменту распада Советского Союза наиболее консервативной оказалась политическая организация общества, то есть политический и правовой механизм управления общественными делами. Она как бы застыла в своем развитии, сохраняя без заметных изменений преобладающий командно-бюрократический стиль руководства, чрезмерную централизацию власти, мелочную опеку деловых и общественных отношений. В таком состоянии правовое отчуждение как бы стало привычной нормой гражданского самочувствия личности, не вызывая желания изменить ситуацию с помощью открытого конфликта. Но как только начавшиеся реформы затронули государственно-политический механизм, социальные конфликты тут же прорвались в самых различных формах, разрывая на части тотальное государство.

В обществах тоталитарного типа открытые социальные конфликты — редкое явление. И дело здесь не только в том, что принуждение и насилие по отношению к любым попыткам противостоять власти — гарантия общественного спокойствия. В подобных обществах сама среда не располагает рядом важнейших условий нормального функционирования общественных отношений. Здесь отсутствуют необходимые организационные формы, через которые мог бы осуществляться процесс формирования общего социального интереса общественных групп и приобщения к нему отдельных индивидов. В этих обществах устойчивый стереотип социальной психологии близок к известному суждению: «Вот придет барин, барин нас рассудит». Роль барина как третейского судьи исполняет все и за всех решающая власть. Ее непререкаемое право последнего слова в любом социальном противостоянии формирует в сознании потенциальных участников конфликта неуверенность в собственных силах. Поэтому они, с одной стороны, склонны всячески откладывать вступление в открытый конфликт, а с другой — готовы прекратить борьбу, как только «сверху» поступит соответствующая

команда.

В условиях дефицита ресурсов (политических, экономических, демографических и т. п.) власть путем политических усилий превентивного характера стремится снять потенциальную конфликтность в обществе, упредив проявления социального недовольства и возможного неповиновения. Известные «дела» и «процессы» второй половины 1930-х гг. и 1950-х гг., сознательно запущенные спецслужбами, преследовали ряд важных политических целей и не только в СССР, но и в Германии, США и т. п. Среди них стремление избавиться от потенциальной оппозиции, продемонстрировать обществу высокий уровень политической бдительности, облегчить реализацию господствующего экономического и политического курса. Но самая главная задача, пожалуй, состояла в том, чтобы не допустить неконтролируемых социальных процессов, во что бы то ни стало продемонстрировать монолитное единство общества и тем самым ликвидировать любые возможности для возникновения социальных конфликтов.

Совершенно иная ситуация складывается в более благополучных обществах. В условиях демократических свобод гражданское общество постепенно обретает определяющие нормы своей самостоятельности. Общественную жизнь в этих условиях можно представить как пеструю мозаику свободно формирующихся центров многочисленных процессов, в известном смысле хаотическое состояние, где социальная закономерность — всего лишь неустойчивый вектор различных тенденций развития, складывающихся в конкретной обстановке объективно, но лишь в редких случаях надолго. Такое общество социально подвижно, изменчиво, мобильно. Отношение единства в нем весьма относительно. Здесь не только согласие, но и конфликт являются обычным состоянием общественного развития.

Демократическое общество устойчиво своей подвижностью, а не монолитным единством и отсутствием конфликтов. Оно не только не ликвидирует социальные конфликты, а создает для них условия свободного проявления. Можно даже сказать, что подлинная демократия и есть согласие. Однако, в отличие от конфликтов в тоталитарной системе, это легализованный и, как правило, относительно мирный конфликт. Отсутствию в демократических условиях крайних форм остроты социальных столкновений в значительной мере способствуют развитые механизмы социальной саморегуляции. При наличии соответствующей социальной технологии, предусматривающей определенные процедуры переговоров, контроля, согласований, дебатов по научно обоснованной и проверенной методике, течение социального конфликта проходит в общедемократическом русле без крайне отрицательных социальных последствий.

Таким образом, на основе краткого анализа проблемы правового отчуждения личности можно сделать несколько обобщающих выводов.

Во-первых, феномен отчуждения представляет собой неотъемлемое свойство человеческой жизнедеятельности, возможность превращения ее условий,

процесса и результата в самостоятельную силу, господствующую над индивидами и предписывающую им определенную норму поведения. Феномен отчуждения неразрывным образом связан с природой человека и общества, и поэтому преодоление его негативных моментов может осуществляться лишь как бесконечно длительное гуманистическое совершенствование индивидуальной и общественной жизни.

Во-вторых, формы и особенности проявления отчуждения значительно видоизменяются в процессе исторического развития, находясь в тесной зависимости от общих характеристик конкретной исторической эпохи. Однако каждая из реально существовавших эпох демонстрировала принципиальную неспособность преодоления феномена отчуждения. Радикальные попытки практического построения «нового общества», создания «нового человека» закономерно оказывались вариантами новых форм отчуждения человека.

В-третьих, правовое отчуждение личности может осмысливаться, а затем и преодолеваться лишь с учетом общетеоретических положений исследования феномена отчуждения и специфических характеристик видовых форм его проявления. Правовое отчуждение личности в сложившихся политико-правовых условиях и традициях, в процессе функционирования и результатах права, при соответствующем уровне общей и правовой культуры представляет собой конкретные направления его существования и преодоления.

В-четвертых, реальный процесс преодоления правового отчуждения личности конфликтогенен. На степень конфликтности общества оказывают влияние многочисленные факторы, среди которых немало-важная роль принадлежит конкретному состоянию отчуждения в нем. Однако зависимость состояния конфликта и отчуждения в обществе не однозначна. Высокая степень отчуждения может сопровождаться незначительной конфликтностью, а последняя приобретать те или иные формы, способствующие общему преодолению негативных последствий отчуждения.

Глава 30

ОСОБЕННОСТИ МЕЖЭТНИЧЕСКИХ КОНФЛИКТОВ

ПРИРОДА МЕЖЭТНИЧЕСКИХ КОНФЛИКТОВ

Анализируя историю последних столетий, можно определить их как вехи развития цивилизации. Так, если XIX в. — это век территориальной экспансии, создания колониальных империй, XX в. — век идеологической экспансии, противостояния антагонистических идеологий, то XXI в., вероятно, будет веком этнодемографической экспансии. При этом этнодемографическую экспансию можно понимать как стремление к власти этносов с высокой демографической продуктивностью (наглядная иллюстрация — захват исконной сербской территории Косова албанцами). И территориальная, и идеологическая, и этнодемографическая экспансии сопровождаются столкновениями, борьбой за ресурсы, неизбежно перерастая в конфликт. Конечно, в основе такого рода конфликтов лежали и лежат экономические интересы противоборствующих народов и государств, но вид конфликта, его камуфляж часто оказывает серьезное влияние на характер и динамику поведения народов.

Традиционно под экспансией понимается прежде всего территориальная экспансия и установление военно-политических сфер влияния. Нельзя сказать, что такой вид экспансии исчерпал себя, поскольку территория по-прежнему является выгодным долгосрочным приобретением — как «жизненное пространство», носитель сырьевых, энергетических и людских ресурсов, военно-стратегический и экономический плацдарм (вспомним войну между Великобританией и Аргентиной за Фолклендские острова с их 200-мильной рыболовной зоной и близостью к богатой полезными ископаемыми Антарктиде), пространство для размещения промышленных мощностей или технических отходов, сельскохозяйственные угодья. Сегодня в мире немало реальных и потенциальных конфликтов, квалифицируемых как пограничные и территориальные споры, и проблем с определением статуса территорий (одностороннее изменение Турцией толкования соглашений 1936 г. о статусе черноморских проливов; возникающее напряжение вокруг богатств

Антарктиды, откуда, несмотря на существующие соглашения, исподволь вытесняется Россия). В будущем, по мере развития ресурсного кризиса (истощения сырьевых ресурсов планеты, снижения плодородия почв, роста численности населения, усиления экологических претензий государств друг к другу и т. д.), то есть по мере значительного повышения стоимости выживания государства и его титульного этноса, весьма вероятно возвращение в мировую политику жесткого варианта территориальной

экспансии.

Однако в настоящее время экспансия имеет другие измерения: информационное, культурно-историческое, религиозное, этническое, политическое (сюда следует отнести и целенаправленное политическое давление вплоть до международных санкций) и особенно экономическое (во всех его видах — финансовом, товарном, технологическом и т. д.), которое и является стержнем современной экспансии. Понимаемая широко, она имеет немалые отличия от своей территориальной разновидности. *Во-первых*, если территориальная экспансия носила, как правило, ступенчатый (пространственное расширение США в XIX в.) и нередко однонаправленный характер (знаменитое правило Бисмарка для Германии: не воевать на два фронта), то сегодня экспансия — это непрерывный процесс, нацеленный на множество объектов и порождающий в результате столкновения интересов целый комплекс разноплановых конфликтов. *Во-вторых*, сегодня «мирная» экспансия осуществляется многими государствами и их группировками по отношению друг к другу одновременно, поэтому можно говорить об их взаимопроникновении, или, иными словами, об образовании комплекса взаимозависимостей и противоречий. *В-третьих*, ранее внешнюю экспансию осуществляла одна держава или недолговечный союз государств. Ныне сосуществуют внешняя экспансия устоявшихся или новых экономических и экономико-политических группировок и экспансия внутри самих этих группировок. *В-четвертых*, внутрикоалиционная экспансия периодически сопровождается «добровольными» взаимными уступками сторон, хотя общий ее баланс, конечно, благоприятен для сильнейших из них.

Нынешняя политика мирового сообщества весьма сложна: конфликты и противоречия сосуществуют с координацией действий и сотрудничеством. Одна группа противоречий (например, экономических) между странами или группами стран «уравновешивается» настоятельной необходимостью кооперации в другой сфере (безопасности). Одновременно имеются как противоречия, так и кооперация и внутри отдельных групп государств. Совпадение позиций и интересов государств ведет к образованию и укреплению экономических и экономико-политических группировок и зон интеграции — Европейский Союз, НАТО, Содружество Независимых Государств. Взаимодействие разных по направленности и силе экспансий, с одной стороны, и результаты разноуровневого и разнопланового сотрудничества — с другой, в совокупности определяют состояние такого феномена, как *баланс сил* субъектов политики. Важно подчеркнуть, что этот баланс — не равновесие, а лишь соотношение сил, причем соотношение динамическое, зависящее от изменения всех определяющих его элементов. Динамичность баланса означает, что любые перемены во взаимодействии его слагаемых (вызванные, например, геополитической переориентацией от «западноцентризма» на Восток даже ослабленной ныне России) способны существенно повлиять на расстановку сил и очертания геополитической карты планеты, и в этой ситуации

приоритетное значение приобретает возможность воздействовать на политику и даже целостность государства через этнические элиты, особенно национальных меньшинств. Тем самым придается дополнительный импульс как росту этнонационализма среди нацменьшинств, его дальнейшему перерождению в сепаратизм (в случае компактного проживания маргинальных этносов), так и нарастанию национализма извне (в случае, если национальные меньшинства имеют свое государство по другую сторону границы). Ответной реакцией на это может стать всплеск национальных чувств титульного этноса, тем более что нередко альтернативные интересы руководителей маргинальных этносов сводятся к элементарным территориальным требованиям. Питирим Сорокин подсчитал, что за двадцать четыре века истории человечества на четыре мирных года приходится один год, сопровождающийся насильственными действиями — войнами, революциями, бунтами, которые считаются социальными конфликтами. Социальные конфликты обычно разделяют на следующие группы:

- политические — борьба за власть, доминирование, влияние, авторитет;
- конфессиональные — борьба за право исповедовать ту или иную религию.
- социально-экономические — борьба «между трудом и капиталом»; например, между профсоюзами и работодателями;
- межэтнические — борьба за права и интересы этнических общностей.

Принципиальный вопрос понимания специфики межэтнических конфликтов — это вопрос об их связи с самим феноменом этничности: являются ли конфликты между этносами сущностными, заложенными в этническом многообразии человечества, или они сугубо функциональны? Если считать истинным первый подход, то тогда сербов и албанцев, ингушей и осетин, арабов и евреев, армян и азербайджанцев следует признать «несовместимыми». Если исходить из второго подхода, то надо сделать вывод: не этничность составляет суть таких конфликтов, она лишь форма их проявления. Так, молдаване говорят, что у них нет конфликта с русскими или украинцами, это просоветский режим сопротивляется в Приднестровье. Чеченские события многие считают не межэтническим конфликтом, а криминальным переделом собственности. Просто в конфликтных ситуациях обнажаются противоречия, которые существуют между общностями людей, консолидированными на этнической основе. Далеко не в каждый конфликт бывает вовлечен весь этнос, это может быть его часть, группа, которая ощущает или даже осознает противоречия, ведущие к конфликту. В реальности мы встречаемся со взаимопроникающими

конфликтами, каждый из которых составляет питательную среду для другого. Неслучайно даже специалисты-конфликтологи часто не могут прийти к единому мнению о том, с каким конфликтом они имеют дело — с межэтническим в политическом камуфляже или наоборот.

Межэтнические конфликты множественны по своей природе. Исследователи предлагают самые разные их классификации. По целям, которые ставят перед собой вовлеченные в конфликт стороны, межэтнические конфликты можно подразделить на несколько категорий:

- социально-экономические, при которых выдвигаются требования гражданского равноправия (от прав граждан до равного экономического положения);
- культурно-языковые и конфессиональные, при которых выдвигаемые требования затрагивают проблемы сохранения или возрождения функций языка, культуры, религии, этнической общности;
- политические, если участвующие в них этнические меньшинства добиваются политических прав (от автономии местных органов власти до полномасштабного конфедерализма);
- территориальные — если в их основе лежат требования изменения границ, присоединения к другому («родственному» с культурно-исторической точки зрения) государству или создания нового независимого государства. Кроме целевого подхода, природу межэтнических конфликтов можно рассматривать с точки зрения структурных изменений в обществе как основы противоречий, приводящих к конфликтам. Этносоциологи считают, что в основе межэтнической напряженности лежат процессы, связанные с модернизацией и интеллектуализацией народов. Эти процессы привели к тому, что в престижных видах деятельности нарастала конкуренция между титульными и другими этносами. Иллюстрацией может служить позиция русских в бывших республиках Советского Союза: у титульных этносов этих республик к концу 1970-х гг. не только сформировалась полиструктурная интеллигенция (то есть помимо административной и занятой в сфере просвещения, как было в основном в 1930—1960-х гг., появилась еще и научная, художественно-творческая, а у некоторых национальностей — и производственная), но и сложились новые ценностные представления, в том числе о самодостаточности и важности большей самостоятельности. Такие представления и ценности не совпадали с теми, которые были у русских в этих республиках. Большинство из них приехали туда с установкой помогать местному населению (что делали раньше их родители), а следовательно, они и ощущали себя по статусу выше титульных — во многом зависит от состояния центральной власти. Как результат политического насилия следует рассматривать социальное и экономическое неравенство, конкуренцию на рынке труда, земли и жилья, которые зачастую перерастают в межэтнические

конфликты. Такова природа ферганских (1988), душанбинских (1990), ошских (1991) и других подобных событий. При этом чаще всего этническая общность, «подвергшаяся нападению», выступала в роли козла отпущения. В СССР переход к демократизации, сопровождавшийся борьбой старых и новых политических элит, привел к тому, что эта борьба в полиэтническом обществе «приобрела этнополитическую окраску». Обострение этнополитических конфликтов вызывали неумелые, непоследовательные шаги по преобразованию государства в реальную федерацию, делались попытки силой остановить дезинтеграционные тенденции в республиках (тбилисские события 1989 г., бакинские — 1990 г., вильнюсские — 1991 г.). Некоторые конфликты рассматриваются уже как следствие распада Союза ССР, когда в отделившихся республиках в борьбу «за свою долю политического и территориального наследства» вступили бывшие автономии или желавшие получить автономию (Абхазия и Южная Осетия в Грузии, ставшие независимыми в 2008 г., Приднестровье и Гагаузия в Молдове, Нагорный Карабах в Азербайджане). При этом нередко случаи ложного этнического конфликта, когда реальные конфликты интересов между этническими группами отсутствуют, но тем не менее возникают самые тяжкие последствия. Так, например, ученые не смогли объяснить, почему летом 1988 г. погромам подверглись именно турки-месхетинцы, а не другие этнические меньшинства, населявшие Ферганскую долину.

ДЕТЕРМИНАНТЫ МЕЖЭТНИЧЕСКИХ КОНФЛИКТОВ

Психологи считают, что причины межэтнических конфликтов должны рассматриваться в рамках более общих теорий. При этом следует отметить, что почти все психологические концепции явно или неявно учитывают социальные причины межгрупповых конфликтов и причины социальной конкуренции и враждебности, отраженные в действиях или представлениях. В английском языке есть даже разные слова для двух видов причин: «reason» (то, во имя чего происходит конфликтное действие, цель действия) и «cause» (то, что приводит к враждебным действиям или межгрупповой конкуренции). Как правило, психологи не сомневаются в наличии *reasons* во всех или в большинстве межгрупповых конфликтов, но, даже подразумевая, что это конфликты интересов, несовместимых целей в борьбе за какие-либо ограниченные ресурсы, оставляют их изучение представителям других наук. А сами в качестве *causes* предлагают те или иные психологические характеристики.

Автор одной из первых социально-психологических концепций В. Макдугалл приписал проявление коллективной борьбы «инстинкту драчливости». Подобный подход называют *гидравлической моделью*, так как агрессивность, по мнению Макдугалла, — это не реакция на раздражение, просто в организме человека присутствует *некий импульс, обусловленный его природой*.

Гидравлическая модель психики лежит в основе идеи З. Фрейда о причинах войн в человеческой истории. Фрейд считал, что враждебность

между группами неизбежна, так как конфликт интересов между людьми в принципе разрешается только посредством насилия. Человек обладает деструктивным влечением, которое первоначально направлено внутрь (влечение к смерти), но затем направляется на внешний мир, следовательно, оно благотворно для человека. Враждебность благотворна и для вовлеченных в нее групп, поскольку способствует стабильности, установлению чувства общности у этих групп. Враждебность к какой-либо группе является и способом объединения нескольких других: во время войн создаются более обширные объединения племен или государств, в пределах которых на противоборство налагается запрет, что происходило, например, в период борьбы греческих государств против варваров. Именно благотворность враждебности для человека, группы и даже объединений групп, по мнению Фрейда, приводит к неизбежности насилия.

Главный тезис творца третьей гидравлической модели, австрийского этолога К. Лоренца, состоит в том, что агрессивное поведение людей, проявляющееся в войнах, преступлениях и т. п., представляет собой следствие генетически заданной агрессивности. Но если у хищников агрессия служит сохранению вида, то для человека характерна внутри-видовая агрессия, направленная на враждебных соседей и способствующая сохранению группы. Представители традиционных культур, как правило, соблюдают заповедь «Не убий» внутри этнической общности, даже воинственные североамериканские индейцы юта налагали табу на убийство соплеменников.

Опираясь на идеи Фрейда, Т. Адорно объясняет отношения к чужим группам особенностями процесса социализации ребенка в раннем детстве, в частности — амбивалентностью эмоциональных отношений в семье. У человека, воспитанного в семье, где царят формальные, жестко регламентированные отношения, часть агрессивности выплескивается на тех, с кем индивид себя не идентифицирует, то есть на внешние группы.

В дальнейшем был описан антропологический тип, названный *авторитарным*, среди черт которого наряду с неприятием чужих групп были выделены и другие характеристики: слепое следование авторитетам, механическое принятие общепринятых ценностей, стереотипность мышления, агрессивность, цинизм, подверженность суевериям, сексуальное ханжество, злобное отношение ко всему человеческому. Для людей авторитарного типа характерна общая тенденция неприятия всех чужих групп и завышения оценки собственной группы.

Социологи, политологи и этнологи, стремясь выделить конфликт из других близких к нему социальных феноменов, часто рассматривают конфликт исключительно как реальную борьбу между группами, как столкновение несовместимых интересов. При таком понимании конфликт представляет собой стадию крайнего обострения противоречий, проявляющуюся в конфликтном поведении, и имеет точную дату возникновения противоборства. Приходится признать, что на Земле почти повсюду

существуют противоречия между этническими общностями.

При *социологическом* подходе к объяснению причин конфликтов анализируется взаимосвязь социальной стратификации общества с этнической принадлежностью населения. При *политологическом* подходе одной из самых распространенных является трактовка роли элит, прежде всего интеллектуальных и политических, в мобилизации этнических чувств, межэтнической напряженности и эскалации ее до уровня открытого конфликта.

Чаще всего напряженность существует между доминантной этнической общностью и этническим меньшинством, но она может быть как открытой, проявляющейся в форме конфликтных действий, так и скрытой, тлеющей. В последнем случае напряженность выражается в *социальной конкуренции*, основанной на оценочном сравнении своей и чужой групп в пользу собственной. В ходе конфликта возрастает значение двух важных условий социальной конкуренции:

1. Члены своего этноса воспринимаются как более похожие друг на друга, чем они есть на самом деле. Акцент на внутригрупповом сходстве приводит к деиндивидуализации, выражающейся в чувстве собственной анонимности и недифференцированном отношении к отдельным представителям чужой группы. Деиндивидуализация облегчает осуществление агрессивных действий по отношению к «врагам». Так, при исследовании традиционных культур было обнаружено, что чем больше у членов племени сходных элементов оформления внешности (одежда, прическа, раскраска лица и тела), способствующих деиндивидуализации, тем более оно агрессивно. Единая форма одежды как элемент, усиливающий деиндивидуализацию, безусловно, облегчает проявления агрессивности и во враждующих армиях.
2. Члены других этносов воспринимаются как более отличающиеся друг от друга, чем они есть на самом деле. Часто культурные и даже языковые границы между этническими общностями неопределенны и трудноуловимы. Но в конфликтной ситуации субъективно они воспринимаются как яркие и четкие. Показательный пример этой тенденции — подчеркивание и преувеличение различий между народами тутси и хуту в Руанде, что способствует многолетней трагедии руандийского народа — резне и чисткам по этническому признаку, — унесшей миллионы жизней как хуту, так и тутси. А задолго до начала конфликта между Арменией и Азербайджаном по поводу Нагорного Карабаха в средствах массовой информации обеих республик стал планомерно создаваться образ врага как географически близкого, но культурно далекого народа. Итак, в ходе этнических конфликтов *межгрупповая дифференциация* протекает в форме противопоставления своей и чужой групп: большинство противопоставляется меньшинству, христиане — мусульманам, коренное население — «чужакам». Единство в

негативных оценках чужой группы не только выполняет полезную для данной общности функцию, но и часто является необходимым условием для разрешения конфликта в ее пользу.

Социальные противоречия хотя и играют решающую роль среди причин конфликтных действий, не связаны с ними напрямую: конфликтные действия возникают, если противоборствующие стороны осознали несовместимость своих интересов и имеют соответствующую мотивацию поведения. При этом большое значение приобретает стадия осознания и эмоционального вызревания конфликта. Например, пережитые «исторические несправедливости» вызывают желание восстановить справедливость, но это не обязательно приводит к возникновению мгновенной реакции. Чаще до начала конфликтных действий проходят многие годы, на протяжении которых этническая общность сплачивается вокруг идеи отмщения. Так было во Франции после поражения в войне с Германией 1870 г. и потери Эльзас-Лотарингии.

С психологической точки зрения конфликт не только не начинается с началом конфликтных действий, но и не заканчивается с их окончанием. После завершения прямого противодействия — на этапе зализывания ран — конфликт может сохраняться в форме социальной конкуренции и проявляться в создании образа врага и предубеждений. Так, даже в середине 1990-х гг. 24% русских респондентов старше 60 лет, то есть переживших войну, соглашались с утверждением, что немцы — исконные враги русских.

Поиск козлов отпущения в ходе межэтнических конфликтов осуществляется с помощью механизма *социальной каузальной атрибуции*. В мировой истории мы встречаемся с бесчисленным количеством примеров агрессивного поведения, прямо направленного на членов чужой группы, на которых возлагается ответственность за негативные события — эпидемии, голод и другие несчастья. Например, в средневековой Европе убийства евреев объяснялись их злодействами в распространении эпидемии чумы. Следовательно, с помощью социальной и этнической атрибуций большинство оправдывает совершаемые или планируемые ими действия против «чужаков».

То же самое наблюдается и на индивидуальном уровне: когда человек сталкивается с социально нежелательным или опасным положением дел, для него характерна тенденция воспринимать несчастья как результат чьих-то действий и найти кого-то, ответственного за них. Во многих документально подтвержденных исторических случаях эти «кто-то» — вредители или враги моральных устоев и политического порядка — обнаруживались. Социальное знание общества обеспечивало большой выбор козлов отпущения — преступников, злодеев, ведьм, колдунов и т. п.

Вариантом социальной каузальной атрибуции выступает *атрибуция заговора*. На основе подобной атрибуции строится все многообразие концепций заговора. Они встречаются и в так называемых примитивных,

и в цивилизованных обществах, различаются степенью «научнообразности», могут затрагивать все сферы общественной жизни, описывать деятельность заговорщиков в местном и во вселенском масштабе. Но можно выделить и общие для всех концепций заговора черты. Обычно они возникают в ситуации экономического, социального, политического кризиса или форс-мажорных событий типа эпидемии. Подчеркивается групповой характер заговора — вредителями объявляются группы меньшинств (реального — масоны, правдоподобного — агенты зарубежных разведок, фантастического — ведьмы). Очень часто в качестве «заговорщиков» выступают группы этнических меньшинств.

В объяснительных моделях природы межэтнических конфликтов особое место занимают поведенческие концепции. Они не отрицают значения социально-структурных факторов, но акцентируют внимание на социально-психологических механизмах, стимулирующих конфликт. В рамках этих концепций широко известна теория фрустрации — агрессии (фрустрация как состояние опасности от нанесенного группе ущерба и стресс, ощущаемый как препятствие в осуществлении цели, согласно данной теории, ведут к агрессии).

Социологи и психологи, изучая реальные социально-культурные и политические ситуации, наполнили эту теорию конкретным содержанием, выделив в межэтнических конфликтах феномен *относительной депривации*. При этом не просто подчеркивается опасность депривации в связи с ухудшением условий жизни группы, но и сама депривация рассматривается как разрыв между ожиданиями людей и их возможностями.

Таким образом, под межэтническим конфликтом в широком смысле этого слова следует понимать любую конкуренцию между этносами (или этническими группами) — от реального противоборства за обладание ограниченными ресурсами до конкуренции социальной — во всех случаях, когда в восприятии хотя бы одной из сторон противоборства сторона определяется с точки зрения этнической принадлежности ее членов.

МОДАЛЬНОСТЬ МЕЖЭТНИЧЕСКИХ КОНФЛИКТОВ

Часто на бытовом уровне, да и в профессиональной среде можно услышать: вот если бы у нас не было экономических трудностей и «все жили бы хорошо», то никаких этнических конфликтов не было бы. Но и в Канаде, и в Бельгии, и во Франции, и в Ольстере люди живут

неплохо, а межэтническая напряженность есть. В перечисленных государствах, не говоря уже о бывших советских республиках, межэтническая напряженность имеет разную модальность. Она может проявляться в диапазоне от скрытой фоновой напряженности до агрессии и насилия в отношениях между народами. Этнопсихолог Г. У. Солдатева выделила четыре фазы межэтнической напряженности: латентную, фрустрационную, конфликтную и кризисную.

Латентная фаза напряженности — это в целом нормальный психологический фон не только этноконтактных, но и любых других ситуаций, связанных с элементами новизны или неожиданности, например ситуации знакомства, узнавания человека с новой стороны. Латентная (или фоновая) фаза межэтнической напряженности существует в любом, даже самом гармоничном обществе, где есть признанное деление на этнические группы.

Ситуация латентной межэтнической напряженности предполагает позитивные отношения. Это означает, что если в обществе и существуют локальные массовые состояния неудовлетворенности, то их причины обычно не связываются с отношениями между народами. В структуре массового сознания доминирует этническая идентичность по типу «нормы». В иерархии элементов социального восприятия «национальность» главенствует очень редко. Ее значимость определяется исключительно текущей ситуацией межличностного общения и отличается относительной адекватностью. В межэтническом взаимодействии, как и в любых позитивных межличностных отношениях, сочетаются как кооперативные, так и конкурентные процессы.

Все это определяет прозрачность этнических границ. Но даже на этом уровне отсутствует эмоциональная нейтральность. Переход социальной ситуации в новую плоскость межгрупповых отношений уже задает начальный уровень эмоциональной напряженности. Результаты эмпирических исследований говорят о том, что контакты с незнакомыми людьми нередко повышают негативную эмоциональную активацию. Так, человек во взаимодействиях с незнакомыми людьми — «чужаками» чаще, чем со знакомыми, испытывает страх и в меньшей степени контролирует гнев.

Стремительность роста межэтнической напряженности может определяться динамикой социально-политических процессов. Так случилось в бывшем СССР, где латентная напряженность при всей внешней благопристойности межэтнических отношений вдруг обнаружила свой мощный взрывной потенциал в условиях кардинальных социально-экономических изменений в обществе.

Фрустрационная фаза напряженности имеет в своей основе ощущения гнетущей тревоги, отчаяния, гнева, раздражения, разочарования. Негативные переживания повышают степень эмоциональной возбужденности людей. На этой стадии напряженность становится зримой,

прорываясь наружу в формах бытового национализма, которому соответствуют появление и широкое распространение в обществе уничижительных групповых характеристик (например, «лицо кавказской национальности», «черные», «кепки», «чучмеки» и др.), возрастание популярности анекдотов на национальные темы, учащение конфликтных межличностных эпизодов на национальной почве и т. п. Фрустрационная напряженность как бы зреет во внутригрупповом пространстве, постепенно проникая и в межгрупповые отношения.

Главный признак фрустрационной напряженности — рост эмоционального возбуждения. Увеличение численности фрустрированных личностей повышает уровень аффективной заряженности общества. Фрустрация как групповое психическое состояние влияет на формы и векторы формирования этнической идентичности. Развитие массовых процессов психической инфляции определяет трансформацию группового этнического самосознания в сторону гиперидентичности. В результате становится возможным запуск процессов эмоционального заражения и подражания. Формируются психические пограничные состояния массовой невротизации, которые требуют психической разрядки. Это стремление неоднократно блокируется с помощью экспрессивно-исполнительных мер, что приводит к дальнейшему повышению уровня эмоционального возбуждения.

Наращение интенсивности фрустрационной напряженности напрямую связано с уровнем социальной напряженности в обществе и ее трансформацией в межэтническую. Последнее означает, что в качестве источника фрустрации начинают восприниматься другие этнические группы. В результате различные препятствия, возникающие при осуществлении жизненно важных потребностей, все чаще связываются с этнической принадлежностью. Здесь могут иметь значение как реальные причины (например, дискриминация при поступлении на работу, продажа продуктов по предъявлению паспорта, визитки и т. д., как это было в начале 1990-х гг.), так и надуманные. В начале данной стадии блокируется потребность в позитивной этнической идентичности. Психологическая причина этого — идентификация с коллективной «тенью», когда слабая, негативная сторона этноса становится зримой и груз собственных недостатков начинает давить на сознание. Возникает необходимость в их немедленном рациональном вытеснении. Это определяет появление либо гиперидентичных, либо гипоидентичных тенденций в индивидуальном и групповом сознании. И хотя еще не конкретизирован реальный конфликт интересов, групповые позиции уже поляризованы. Этнические границы становятся ощутимыми, уменьшается их проницаемость. Растет значимость в межэтнической коммуникации языковых, культурных и психологических факторов. На этом этапе в массовом этническом самосознании закладываются основные психологические оси межэтнической напряженности: зависимость, ущемленность, несправедливость, враждебность, виновность, несовместимость, соперничество, страх, недоверие. В целом проецирование

негативных эмоций на такой источник фрустрации, как этническая группа, более характерно для титульных этносов, особенно для тех его представителей, у которых этническое самосознание трансформируется по типу гиперидентичности. Исследования гиперидентичных тенденций среди русских в республиках РФ показали, что им в меньшей степени свойственно стремление решать свои проблемы в русле «этнических» обвинений. Их эмоциональное напряжение перерождается скорее в астенические и депрессивные состояния. А в первой половине 1990-х гг. наиболее популярным способом решения проблем в таких случаях среди русских было принятие решения об эмиграции.

Конфликтная фаза напряженности имеет рациональную основу, так как между противоборствующими сторонами на этом этапе возникает реальный конфликт несовместимых целей, интересов, ценностей и соперничество за ограниченные ресурсы. Рост межэтнической напряженности формирует межгрупповое взаимодействие преимущественно по типу соперничества, которое определяет рост антагонизма между группами.

Массовые психозы на основе процесса психической инфляции порождают групповую реакцию «воинствующего энтузиазма» как форму социальной защиты, предполагающую активное вступление в борьбу за значимые социальные ценности, особенно за те, которые освящены культурной традицией. Как нельзя лучше эти ценности могут быть представлены такими понятиями, как «народ», «национальная культура», «родина предков» и др. Когнитивно-эмоциональная опора воинствующего энтузиазма — это образ врага, в котором конкретизируется угроза. Сконструированный на идеологическом уровне, этот образ попадает на хорошо подготовленную психологическую почву: массовое сознание готово его принять, а идеологи — расставить соответствующие акценты. В ситуации конфликта межэтническая напряженность становится все более активной. Это именно такая раздражающая ситуация, которая провоцирует разрядку социальной агрессивности. На данном этапе процессы группового реструктурирования и этнической мобилизации группы резко ускоряются и достигают наибольшей определенности. Единичные случаи проявления бытового негативизма сменяются массовыми. Сокращается дистанция между негативными образами и соответствующими действиями. Чем большее количество людей заражено процессом психической инфляции, тем больше появляется «воинствующих энтузиастов» — националов. Причем их ряды пополняются главным образом за счет увеличения «пассивных» представителей этой категории. Резко возрастают показатели этнической солидарности: этноаффилиативные тенденции, усиление позитивных чувств по отношению к своему народу; усиление потребности в позитивной этнической идентичности и безопасности.

Межэтническим конфликтам всегда сопутствуют вынужденные мигранты. Они главный источник появления в обществе группы лиц, которых называют невротиками-этнофобами. У них снижена фрустрационная

устойчивость, затруднены взаимоотношения с широким кругом лиц. В этноконтактных ситуациях они отличаются неадекватностью и иррациональностью поведения. В условиях продолжительной психотравмирующей ситуации невротики-этнофобы пополняют ряды националов.

Кризисная напряженность возникает тогда, когда межэтнические конфликты уже невозможно урегулировать цивилизованными методами и в то же время они требуют немедленного разрешения. Ее главные отличия — страх, ненависть и насилие. Ненависть и страх тесно связывают этнические группы и становятся ведущими двигателями поведения, а насилие превращается в главную форму контроля сторон друг за другом. Поэтому данную фазу межэтнической напряженности можно обозначить как насильственную. В кризисной ситуации психическая инфляция достигает своих крайних форм и по силе, и по широте охвата. Это выражается в массовых тенденциях формирования этнического самосознания по типу радикальных форм гиперидентичности: этноизоляционизма и национального фанатизма. По уровню гиперидентичности впереди идут вынужденные эмигранты — переселенцы и беженцы. Они невольно разносят микробы национализма за пределы его первичных очагов.

Радикализм сторон и несовместимость позиций, крайняя предвзятость при интерпретации реальных фактов, заикливание на защите попираемых прав достигают на этой стадии своего апогея. Общий уровень эмоционального возбуждения возрастает до такой степени, когда эмоции становятся мощным побуждением к действию и иррациональной основой повышенной активности.

Это психопатологическое состояние получило название *социальной паранойи*. У социальных параноиков процессы психической инфляции нередко достигают максимума, когда в структуре идентичности «мы» практически полностью вытесняет «Я». При определенной интенсивности психопатологических процессов на бессознательном уровне отбираются личности или группа и на них проецируется все то, что социальный параноик считает для себя нежелательным. Его заблуждения направлены в первую очередь на тех, кого легко идентифицировать как «чужаков». В условиях роста межэтнической напряженности таковыми, безусловно, становятся этнические группы.

Еще один признак социальной паранойи — утрата обратной связи, в результате чего возникает неспособность воспринимать и подвергать анализу то, что не подтверждает проекций. Важной причиной утраты связей с реальностью является неконтролируемый страх. Этничность как форма идентификации, обращенная в прошлое, в наибольшей степени связана с эмоцией страха. Так, исследования антропологии этнического насилия на примере ошского конфликта показали, что страх был обязательным компонентом во всех эпизодах, включавших в себя агрессивные или насильственные действия. Но страх не обязательно инициирует агрессию. В первую очередь он — важнейший побудитель активных действий, которые

могут иметь и совершенно противоположный характер, например уход от агрессии. В частности, в 1988 г. волна страха в кратчайшие сроки заставила турок-месхетинцев покинуть Узбекистан, хотя нигде, кроме Ферганы, не было поджогов, погромов, грабежей. В кризисной ситуации межэтнической напряженности иррациональность поведения особенно свойственна психопатическим личностям паранойяльного склада, которые становятся центральными субъектами эмоционального заражения. Иррациональность в интеллектуальной сфере проявляется как глубокая убежденность индивида или (группы) в своей правоте, в единственности представляемой ситуации. Противоречащие этой убежденности факты либо игнорируются, либо объявляются ложными, измышленными противниками. В мотивационно-поведенческом плане паранойя характеризуется стремлением индивида утвердиться в глазах окружающих. Субъективно это переживается как борьба истины с ложью. В эмоциональной сфере этому состоянию присущи чувство чрезмерности собственной значимости, подозрительность, тревога, страх, гнев. При малейшем противодействии извне возникает чувство ущемленности, стремление отомстить и даже готовность к самопожертвованию во имя посрамления или гибели соперника. Субъективно это переживается как борьба непонятого с непонимающими, притесняемого с притеснителями, то есть как борьба добра со злом. В перцептивной сфере наблюдаются тревожно-враждебные ожидания вместе с интерпретациями, предшествующими фактам, а не следующими за ними, что создает иллюзии, субъективно воспринимаемые как реальность.

На фазах конфликтной — и особенно кризисной — межэтнической напряженности приобретает значимость такая характеристика массового сознания, как мифотворчество, поскольку высокая аффективная заряженность общества благоприятствует его развитию.

ТИПОЛОГИЯ МЕЖЭТНИЧЕСКИХ КОНФЛИКТОВ

Особенности межэтнических конфликтов определяются их типом. Оценивая межэтнические конфликты в СССР и СНГ, этносоциологи предложили их следующую типологию.

Первый тип — *статусные институциональные конфликты в союзных республиках, переросшие в борьбу за независимость*. Как уже отмечалось, суть таких конфликтов могла быть не этнонациональной, но этнический параметр в них присутствовал непременно, как и мобилизация по этническому принципу. Так, с самого начала национальных движений в Эстонии, Литве, Латвии, Молдавии, Армении, на Украине, в Грузии выдвигались требования соблюдения этнонациональных интересов. В процессе развития этих движений от этнонациональных требований переходили к требованиям государственной независимости, но мобилизация по этническому принципу оставалась.

Основная форма конфликтов этого типа была институциональной. Так, острый конституционный конфликт возник, когда сначала Эстония, а за

ней и ряд других союзных республик приняли поправки к своим конституциям, внося в них приоритетное право на использование местных ресурсов и верховенство республиканских законов. Президиум Верховного Совета СССР отменил эти поправки. Однако решения законодательных органов Эстонии, Литвы, Латвии поддерживало большинство титульного этноса этих республик. Следовательно, есть все основания относить эти институциональные конфликты к этнонациональным, которые затем переросли в движение за независимость. По такому же сценарию развивались события в Грузии, Молдавии и ряде других союзных республик.

Второй тип — *статусные конфликты в союзных и автономных республиках, автономных областях, возникшие в результате борьбы за повышение статуса республики или его получение*. Конфликты этого типа характерны для союзных республик, желавших конфедеративного уровня отношений. Например, об этом заявляло руководство Казахстана. Об этом же говорили и руководители автономий, в частности Татарстана, которые стремились поднять их до уровня союзных республик. Впоследствии, после создания независимой России, радикальная часть национального движения поставила вопрос об ассоциированном членстве Татарстана в Российской Федерации. Конфликт завершился подписанием Договора между государственными органами Российской Федерации и государственными органами Татарстана, который содержит элементы как федеративных, так и конфедеративных отношений. Заметим, что конфликт имел не только институциональный характер, поскольку с конца 1980-х гг. и вплоть до 1993 г. акции правительства Татарстана сопровождались достаточно высокой этнонациональной мобилизацией татар в республике. За конфедеративный тип отношений боролись элиты Башкортостана, Тувы, но там не было массовых национальных движений. Такого же типа временные конфликты имели место в автономных областях, претендовавших на статус республик, и четыре из пяти автономных областей в составе Российской Федерации получили его. За повышение статуса республики до уровня конфедеративных отношений боролись абхазы в Грузии. К этому типу конфликтов можно отнести и движения за создание своих национальных образований, например: ингушей в Чечено-Ингушетии, ногайцев и лезгин в Дагестане, балкарцев в Кабардино-Балкарии. Подобные требования выдвигались также таджиками в Узбекистане, узбеками в Кыргызстане, кыргызами Горного Бадахшана в Таджикистане.

Третий тип — *этнотерриториальные конфликты*. Эти конфликты, как правило, самые трудные для урегулирования противостояния. На постсоветском пространстве было зафиксировано 180 этнотерриториальных споров, к 1996 г. сохраняли актуальность 140 территориальных притязаний. Конечно, не все заявленные притязания перерастают в конфликт. Специалисты считают, что к этому типу следует относить споры, ведущиеся «от имени» этнических общностей относи-

тельно их прав проживать на той или иной территории, владеть или управлять ею. Это борьба за восстановление автономий (немцы Поволжья, крымские татары), за правовую, социальную, культурную реабилитацию (греки, корейцы и др.); за возвращение на территорию прежнего проживания (турки-месхетинцы — в Грузию). И только в ряде случаев речь идет о действительно территориальных спорах.

Четвертый тип — *межгрупповые (межобщинные) конфликты*. Именно к такому типу относятся конфликты, подобные тем, которые были в Якутии (1986), в Туве (1990), а также русско-эстонский конфликт в Эстонии, русско-латышский — в Латвии и русско-молдавский — в Молдавии. Причем если первые два имели характер межгрупповых столкновений, переросших в демонстрационные формы противостояния, а в Туве — ив последующий отток русских из зоны конфликта, то межгрупповые конфликты в Эстонии и Латвии были связаны, с одной стороны, с дискриминационными мерами правительств, направленными на вытеснение представителей нетитульных этносов, и акциями национал-экстремистов, а с другой — с организацией сопротивления.

В развитии межэтнических конфликтов центральное значение имеют следующие социально-перцептивные механизмы:

1. Смещение баланса эмоционального позитива «в пользу» собственной этнической группы. В результате повышается избирательность межэтнического восприятия. Происходит отсев позитивной и искажение поступающей информации по следующему принципу: в фокусе внимания остается информация, подтверждающая негативные стереотипы, а та информация, которая не подтверждает их, отбрасывается. Негативные этносоциальные представления имеют устойчивую тенденцию к самовоспроизводству и самоподдержанию.
2. Актуализация межэтнических различий. При этом увеличиваются межгрупповые различия и уменьшаются внутригрупповые. Снижается дифференциация отдельных представителей других этнических групп, и усиливаются тенденции деперсонализации членов собственной группы.
3. «Этническая» генерализация негативного эмоционального потока и поиск виноватого по этническому критерию.
4. Объяснение недостатков и неудач собственной этнической группы внешними факторами и обстоятельствами, а не внутренними причинами (личностные характеристики, мотивы и цели). Победа своей группы над другой при этом чаще всего интерпретируется как результат собственной силы, а не слабости противника. А в случае превосходства другой этнической группы ее достижения объясняются «ситуационными» причинами. Это результат действия общего социально-перцептивного механизма «фундаментальной атрибутивной ошибки», при котором, во-первых, недооцениваются различия в культуре, обстоятельствах и социальных ролях; во-вторых, ответственность и вина за неудачи в экономическом, социальном и ином развитии своей группы перекладывается на другие этнические группы.

5. Смещение «оправдательных» и «обвинительных» критериев. Примером этого является превращение в очень короткий срок в республиках бывшего СССР «братских народов» в «мигрантов», «иностранцев» и «оккупантов». Это результат действия атрибутивного механизма эмоциональной инверсии.

6. Проецирование собственных (но неосознаваемых и потому неприемлемых для своего народа) негативных чувств, качеств и особенностей на представителей других этнических групп.

Механизм проекции имеет особое значение в сфере межэтнического восприятия. Через проецирование неконтролируемого страха, собственных недостатков и психических расстройств на другой народ отчуждается собственная «коллективная тень». В условиях межэтнического конфликта вытеснение «тени» происходит достаточно жестко. Негативное содержание бессознательного получает дополнительную энергию, в результате проекция ускоряется и широко распространяется. Это один из механизмов возникновения в обществе массовых невротических и психотических состояний, которые характеризуются навязчивым стремлением к конфликтам. Люди склонны проецировать собственную «тень» не только на политических врагов, но и на всякого, кто отличается или отдален от них.

В межэтнических конфликтах особое место занимают так называемые этнокультурные конфликты.

Этнокультурный конфликт — это конфликт старых и новых культурных норм и ориентации; старых, присущих этнофору как представителю того этноса, территорию которого он покинул, и новых, свойственных тому этносу, на территорию которого он прибыл. Иначе говоря, этнокультурный конфликт — это конфликт двух культур на уровне индивидуального сознания.

СПОСОБЫ РАЗРЕШЕНИЯ МЕЖЭТНИЧЕСКИХ КОНФЛИКТОВ

Существует пять способов разрешения межэтнических конфликтов.

Первый способ можно условно назвать *геттоизацией* (от слова «гетто»). Он реализуется в ситуациях, когда человек прибывает в другое общество, но старается или вынужден (из-за незнания языка, природной робости, иного вероисповедания или по каким-либо другим причинам) избегать всякого соприкосновения с чужой культурой. В этом случае он старается создать собственную культурную среду — окружение соплеменников, отгораживаясь этим окружением от влияния инокультурной среды. Практически в любом крупном западном городе существуют более или менее изолированные и замкнутые районы, населенные представителями других культур. Это китайские кварталы или целые чайнатауны, это кварталы или районы, где поселяются выходцы из мусульманских стран, индийские кварталы и т. д. Например, в берлинском районе Кройцберг в процессе многих десятилетий миграции турецких рабочих и

интеллектуалов-беженцев возникла не просто турецкая диаспора, но своего рода гетто. Здесь большинство жителей — турки, и даже улицы в этом районе имеют турецкий облик, который придают им реклама и объявления почти исключительно на турецком языке, турецкие закусочные и рестораны, турецкие банки и бюро путе-

Четвертый способ решения конфликтов — *частичная ассимиляция*, когда индивид жертвует своей культурой в пользу инокультурной среды в какой-либо одной из сфер жизни: например, на работе он руководствуется нормами и требованиями инокультурной среды, а в семье, на досуге, в религиозной сфере — нормами своей традиционной культуры. Такая практика преодоления культурных противоречий, пожалуй, наиболее распространена. Эмигранты обычно ассимилируются не в полной мере, разделяя свою жизнь как бы на две неравные части. Как правило, ассимиляция оказывается частичной либо когда невозможна геттоизация, полная изоляция от окружающей культурной среды, либо когда по разным причинам невозможна полная ассимиляция. Но частичная ассимиляция может быть также вполне намеренным позитивным результатом межэтнического взаимодействия.

И наконец, пятый способ разрешения конфликтов — *культурная колонизация*. Определить механизм колонизации в самом общем виде очень просто. О колонизации можно вести речь тогда, когда представители чужого этноса, прибыв в страну, активно навязывают титульному этносу собственные ценности, нормы и модели поведения.

При этом имеется в виду не колонизация в политическом смысле, которая является лишь одной из многочисленных форм культурной колонизации, причем не самой действенной ее формой. Известно, что превращение какого-то государства или территории в колонию часто сопровождалось не столько культурной колонизацией, сколько геттоизацией пришельцев, которые жили, почти не соприкасаясь с автохтонной культурой, а потому практически не воздействуя на нее. Гораздо более действенной формой культурной колонизации является широко распространившаяся практика помощи слаборазвитым странам со стороны индустриальных государств. Например, когда западная фирма осуществляет строительство ирригационного канала в засушливой африканской или ближневосточной стране, она не только внедряет новые модели технологической и организационной культуры, к которой вынуждено приспосабливаться и которую вынуждено усваивать местное население, работающее на постройке канала, но и вносит глубокие изменения в культуру земледелия, которое начинает функционировать по западным моделям и технологиям. А вместе с этим кардинально изменяется социальная и культурная организация общества в целом.

Формой культурной колонизации стала также определенная американизация жизни в Западной Европе после Второй мировой войны, выразившаяся в широком распространении образцов и моделей поведения, свойственных американской (прежде всего массовой) культуре. Россия только в течение XX в. пережила две волны культурной колонизации. Первая из них была связана с индустриализацией, разрушившей уклад жизни как в деревне, так и в городе, внедрившей в русскую жизнь новые культурные формы и жизненные стили, невиданные или весьма редко встречавшиеся до той поры. Со второй волной колонизации мы имеем дело сейчас, когда буквально во всех сферах жизни идет активное внедрение и усвоение западных (по происхождению) ценностей, норм, поведенческих и организационных моделей.

В социальных и политических науках такие процессы описываются термином «модернизация», который имеет оценочный характер и предполагает, что новые модели, идущие на смену старым, носят более современный характер, отвечают более высокой ступени развития, а поэтому они в определенном смысле «совершеннее», «выше», «лучше» старых. Термин «культурная колонизация» в ценностном отношении нейтрален, он лишь обозначает и описывает процесс замещения собственных норм, ценностей, моделей и образцов поведения нормами, ценностями, моделями и образцами, пришедшими извне, из инокультурной среды.

Важнейшим индикатором состояния межэтнических конфликтов является его *форма*. Самый простой принцип определения формы межэтнического конфликта — это отнесение его к ненасильственным или насильственным. На территории Южной Европы, Российской Федерации и стран ближнего зарубежья этносоциологи выделяют две формы насильственных конфликтов.

1. *Региональные войны* (шесть из них — длительные, продолжавшиеся не менее нескольких месяцев), то есть вооруженные столкновения с участием регулярных войск и использованием тяжелого вооружения. Это карабахский, абхазский, таджикский, южноосетинский, приднестровский, чеченский конфликты; войны между бывшими республиками Югославии.

2. *Краткосрочные вооруженные столкновения*, длящиеся несколько дней и сопровождающиеся жертвами. К ним относятся, в частности, столкновения в Фергане, Оше, в Сумгаите, осетино-ингушское — всего около двадцати. Такие столкновения называют «конфликтами-бунтами», «конфликтами-погромами», «конфликтами неуправляемых эмоций».

ГЛАВ

ГЛАВА 30. ОСОБЕННОСТИ МЕЖЭТНИЧЕСКИХ КОНФЛИКТОВ

Ненасильственных конфликтов на постсоветском пространстве насчитывается более ста.

Среди них достаточно четко выделяются *институциональные* конфликты, когда в противоречие приходят нормы законодательства, реализующие идеологемы конфликтующих сторон. Такая форма конфликтов не всегда сопровождается межэтническими столкновениями. Например, во время острого конституционного конфликта Татарстана с Центром, при несомненном росте межэтнической напряженности внутри республики, столкновений между татарами и русскими не наблюдалось.

Еще одна форма ненасильственных конфликтов — *манифестирующие* конфликты, к числу которых следует отнести митинги, демонстрации, голодовки, акции «гражданского неповиновения».

Наконец, существуют *идеологические* конфликты, когда на первый план выходит «конфликт идей». Характерной чертой таких конфликтов (или их стадий) является выдвижение тех или иных притязаний. В литературе, в средствах массовой информации обосновывается «историческое право» на государственность (Эстония, Литва, Грузия, Татарстан, другие республики бывшего СССР), на территорию (Армения, Азербайджан, Северная Осетия, Ингушетия). В ходе национальных движений разрабатываются основные идеологемы, политическая мобилизация вокруг которых уже представляет собой проявление конфликта.

Каждая из указанных форм отличается от других «действующими лицами», или основными субъектами, конфликта. При доминирующей институциональной форме основными субъектами конфликта являются властные структуры, партии, организаторы общественных движений, обычно действующие через институты власти. При манифестирующей форме основными субъектами конфликта выступают значительные массы людей, поэтому данную форму называют еще конфликтами «массовых действий». Конечно, понятие «массовые действия» относительно, тем не менее в зонах конфликтов всегда четко различают действия отдельных групп и массовые выступления. И наконец, участниками идеологических конфликтов являются группы элиты — политической, научной, художественно-творческой. Их идеи транслируются работниками средств массовой информации и сферы образования. В традиционных и переходных обществах роль «трансляторов идей» выполняют также старейшины, «авторитетные люди». От типа и формы конфликта зависят возможности и способы его разрешения. Методом ослабления конфликта является *деконсолидация сил*, участвующих в конфликте, с помощью системы мер, которые позволяют отсечь (например, путем дискредитации в глазах общественности) наиболее радикальные элементы или группы и поддержать силы,

склонные к компромиссам, переговорам. В процессе урегулирования конфликта важно исключить воздействие факторов, способных консолидировать ту или иную конфликтующую сторону. Таким фактором может быть применение силы или угроза ее применения. Конфликт, в Чечне весьма наглядно продемонстрировал это.

Способом ослабления конфликтов является использование широкого спектра санкций — от символических до военных. Так, в ситуациях, когда военные операции шли на территории государств ближнего зарубежья, а Вооруженные Силы и военная промышленность официально ¹ перешли под юрисдикцию России, она использовала в качестве меры воздействия дозирование или прекращение поставок вооружения, боеприпасов, горюче-смазочных материалов воюющим сторонам. Вооруженное вмешательство считается допустимым только в одном случае: если в ходе насильственного конфликта имеют место массовые нарушения прав человека.

Когда говорят об *информационном пути* разрешения конфликтов, имеется в виду взаимный обмен информацией между группами с соблюдением условий, способствующих изменению ситуации. При этом чрезвычайно важно содержание информации в средствах массовой информации при освещении острых конфликтов, так как даже нейтральные, с точки зрения стороннего наблюдателя, сообщения могут привести к вспышке эмоций и эскалации напряженности. Например, во время армяно-азербайджанского конфликта по поводу Нагорного Карабаха обе конфликтующие стороны обвиняли московские средства массовой информации в сочувствии противоположной стороне, отключали каналы Центрального телевидения бывшего СССР, запрещали распространение российских газет в своей республике (в Азербайджане — за проармянскую позицию, в Армении — за проазербайджанскую). Положение несколько стабилизировалось, когда стали передавать и публиковать репортажи, отражающие точку зрения двух конфликтующих сторон.

При использовании информационного пути разрешения конфликтов следует отказаться от подхода, согласно которому этнический конфликт лучше вообще не обсуждать в средствах массовой информации, чтобы не будоражить большинство населения. Но, с другой стороны, следует признать ошибочной и популярную среди журналистов точку зрения, согласно которой конфликты достойны внимания лишь тогда, когда они разразились и стали материалом сенсационных репортажей. Подход в освещении конфликта должен быть ориентирован на ясную, честную и сбалансированную информацию об участниках конфликта.

В разрешении конфликтной ситуации наиболее эффективно *прерывание конфликта*, которое позволяет расширить действие прагматических подходов к его урегулированию. И что тоже очень важно, в результате этого меняется эмоциональный фон конфликта, снижается накал страстей, идут на спад психозы, ослабевает общая консолидированность групп, участвующих в конфликте.

Особые правила существуют и в переговорном процессе. Для того

чтобы добиться успеха, этот процесс нужно прежде всего прагматизировать. Прагматизация переговоров состоит в разделении глобальной цели на ряд последовательных задач. Обычно стороны бывают готовы заключить перемирие для решения наиболее важных вопросов: для захоронения погибших, обмена пленными. Затем переходят к наиболее актуальным экономическим и социальным вопросам. Политические вопросы, особенно имеющие символическое значение, решают в последнюю очередь. Однако бывают и такие случаи, когда переводу конфликта в стадию переговоров мешает личностная позиция лидеров.

Переговоры должны вестись таким образом, чтобы каждая сторона стремилась найти удовлетворительные решения не только для себя, но и для партнера. Как говорят конфликтологи, надо сменить модель «выигрыш—проигрыш» на модель «выигрыш—выигрыш» или «проигрыш—проигрыш». Каждый шаг в переговорном процессе следует закреплять документально.

Полезным считается участие в переговорах посредников и медиаторов. В особо сложных ситуациях легитимность договоренностям придает участие представителей международных организаций.

Урегулирование конфликтов — это всегда очень сложный процесс, граничащий с искусством. Поэтому все возможные усилия должны быть сконцентрированы на предупреждении конфликтов. Ведь даже худой мир всегда предпочтительнее доброй ссоры, особенно в межнациональных отношениях.

СПЕЦИФИКА ЭТНИЧЕСКОГО ТЕРРОРИЗМА

Изучение психологии терроризма сегодня исключительно важно не только с научной точки зрения, но прежде всего с точки зрения ее практического использования в борьбе с терроризмом в его общих организационных проявлениях и при контактах с отдельными его представителями — террористами.

Этнонационалистический и сепаратистски мотивированный терроризм начал проявляться за три десятилетия до Первой мировой войны в ослабленных и предчувствующих свой закат Османской и Габсбургской империях. Однако всемирный размах терроризм приобрел только после 1945 г. Он был орудием достижения этнических целей как при деколонизации нашей планеты, так и при упорядочении нерешенных в прошлом вопросов этнического размежевания в отдельных этнических конгломератах, таких как арабская и иудейская Палестина, славяно-христианский и мусульманский мир Балканского полуострова, в пределах бывшей Югославии (сюда же можно отнести проблему курдов в Турции, этнический передел в Афганистане и другие).

Эти этнические проблемы, равно как и «тихие» этнические проблемы в «спокойных» государствах, являются существенным дестабилизирующим сегодняшний мир элементом жизни многих народов.

Для того чтобы дать определение терроризма, необходимо сформировать представление о террористических организациях и понять, чем они отличаются от других сходных структур. Для этого требуется разграничить разные виды терроризма: экономический терроризм, связанный с конкурентной борьбой корпораций; терроризм правительства против части своего народа (например, в нацистской Германии, ЮАР); терроризм народа против своего правительства (Африканский Национальный Конгресс в ЮАР, Ирландская Республиканская Армия); этнический терроризм, который получил распространение, к примеру, в Боснии; терроризм одного государства против другого. Последний вид терроризма составит предмет дальнейшего рассмотрения в разделе, посвященном межэтническим конфликтам. Его специфика в том, что целая страна посредством террористической войны с более сильной державой пытается добиться своих политических целей. Члены Фронта национального освобождения в Алжире и еврейские террористы в Палестине были борцами за свободу своей родины. Сегодняшние террористы — это обученные военизированные группы, которые имеют военные базы и получают поддержку от правительств и властвующих элит. На Ближнем Востоке наибольшая террористическая угроза исходит сегодня от религиозных фанатиков, известных как мусульмане-шииты. Многие годы мир был свидетелем борьбы арабов против сионистского государства в Палестине, и с арабским терроризмом постоянно сталкивались приехавшие сюда для создания Израиля евреи. Сейчас арабы

окончательно объединились, создав получающую государственную поддержку систему, которая действует во имя Джихада — Священной Войны. Их цель — создание нового исламского государства, объединяющего всех мусульман. Религия представляет собой главный фактор консолидации арабского мира. И хотя в мусульманстве, как и в христианстве, существует немало течений, наиболее крупным и серьезным из них является объединение мусульман-шиитов, которые обосновались в Ираке, Ливии, Сирии, Пакистане, Египте и Саудовской Аравии.

Несмотря на то что слово «терроризм» стало широкоупотребимым в конце двадцатого столетия, едва ли найдется четкое, конкретное и действительно полное определение этого слова. Эта неточность, прежде всего, обусловлена применением в СМИ термина «терроризм» для обозначения многочисленных видов разнообразных явлений насилия в мире. Даже определения, которые предлагают различные авторитетные лексиконы, не устраняют эту неточность. Так, Оксфордский словарь английского языка пишет: «ТЕРРОРИЗМ: Система террора. 1. Осуществление власти методом запугивания, власти партии, установленная и практикуемая во время французской революции с 1789 по 1794 г. система «террора». 2. В целом политика, преследующая цель применения террора против тех, на которых она направлена; использование методов запугивания; факт применения террора или обстоятельства последствия террора для пострадавших».

Имеется множество других определений, не учитывающих, однако, главной отличительной особенности терроризма — его политической направленности. Ведь терроризм — это использование частью негосударственных группировок насилия для достижения прежде всего политических целей. В качестве отличительных черт современного терроризма по сравнению с другими видами насилия выделяются следующие параметры:

- обязательное наличие политических мотивов и целей; наличие насилия или угрозы насилия;

осуществление психологического воздействия, затрагивающего не только конкретных жертв;

- наличие организации с видимой командной иерархией или конспиративной структуры в виде отдельных ячеек, члены которых не носят никакой формы или знаков отличия;
- статус — негосударственная или субгосударственная структура.

Таким образом, терроризм можно определить как сознательное создание и использование страха методом угрозы насилия с целью достижения политических изменений. Все террористические действия используют насилие или угрозу насилия. Терроризм специфически направлен на то, чтобы произвести далеко идущий психологический эффект, выходящий за пределы непосредственных жертв или целей террористического нападения. Терроризм хочет вызвать страх внутри широкой целевой

аудитории. К этой аудитории могут принадлежать этнические или религиозные группы, а также целая страна, или правительство, или политическая партия, или общественное мнение в целом. Метод террора обеспечивает террористам публичность, с помощью которой они пытаются получить власть, не доступную им другими средствами и позволяющую осуществить политические изменения.

Слово «терроризм» впервые вошло в обиход во время Французской революции. Тогда этот термин имел определенно позитивное значение. Система *regime de la terreur* периода с 1793 по 1794 г., откуда происходит, например, слово «терроризм» в русском, «terrorismus» в немецком и «terrorism» в английском языках, была установлена для создания порядка в стране после анархистского периода восстаний и беспорядков, последовавшего за революцией 1789 г. В отличие от терроризма, с которым мы сегодня имеем дело и который является инструментом негосударственных или субгосударственных группировок, направленным против правительства, система *regime de la terreur* была инструментом только что созданного молодого революционного государства.

Выделяют следующие характерные особенности террористических актов.

Террористический акт служит передаче «целевой публике» совершенно определенного послания. Планирование и проведение террористического акта отражают определенные цели и мотивы террористов.

Террористический акт отражает ресурсы, способности и навыки террористов.

Эти стороны террористического акта тесно связаны с идеологией террористов, с их внутренней организационной динамикой и с характером их руководителей.

Так, члены немецкой террористической группировки РАФ, в 1960—1970 гг., преследуя идеи марксистско-ленинской революции, выбирали в качестве своих заложников и жертв ведущих лидеров современного капиталистического государства. В то же время террористы, мотивированные религиозными заповедями, скорее проводили нецеленаправленные насильственные акты, воздействующие на гораздо более широкую целевую аудиторию, не только на их врагов, а на всех, кто не разделял их убеждения. Действия этнонационалистических и сепаратистских группировок занимают промежуточную между двумя названными группами позицию. Наименее определенными относительно приведенных выше категорий являются террористические группы вновь пробудившихся нацистов, расистских «политических» скинхедов и других правозэкстремистских элементов, возникших с течением времени в европейских странах. При всем разнообразии методов и целей всех этих террористических групп единым признаком является то, что их цели и методы соответствуют их идеологиям.

Рассмотрим действия террористических этнонационалистических и сепаратистских группировок, не останавливаясь на других типах террористических групп. Эти группировки мыслят себя как революционный

авангард, причем не в классическом марксистско-ленинском понимании, а сравнивая себя, по выражению одного из членов ЭТА, с острием копья революции, которое своими уколами призвано воспитывать и просвещать других членов этнической или национальной группы и убеждать их в том, что несправедливость со стороны правительства необходимо ликвидировать совместным сопротивлением. Своими террористическими актами ЭТА и другие этнонационалистические и сепаратистские группировки пользуются очень целенаправленно, основываясь на психологии «локальных сторонников» и заручаясь их постоянной поддержкой, пытаясь, и часто небезуспешно (особенно в прошлом), завоевать симпатию международного сообщества. Один из психологических приемов заключается в том, чтобы окружение почувствовало их силу как целенаправленную и сознательную, продолжительную и вездесущую. При планировании и проведении насильственных действий террористические группы должны быть в состоянии определить психологическую «дозировку» террористических актов таким образом, чтобы они были «приемлемы» для местного населения и не вызвали активной критики со стороны международного общественного мнения, чтобы не провоцировать чрезмерных «противомер» со стороны правительства. ЭТА в Баскии и ИРА в Северной Ирландии добились определенного «успеха», выбирая в качестве жертв прежде всего представителей власти — полицейских и военных. Так, среди жертв ИРА в период с 1969 по 1983 г. менее 20% оказались протестантскими гражданскими лицами. А более чем 60% жертв ЭТА в Испании были представителями служб государственной безопасности. Другой психологический прием террористских группировок — это запугивание самих членов организации проведением спорадических запоминающихся акций по наказанию предателей. При этом они следят за тем, чтобы «наказания» не были чересчур частыми, поскольку это может отпугивать население и, более того, толкать его на сотрудничество с правительством. Возвращаясь к выбору целевых объектов, следует отметить, что выбирать жертвами своих террористических актов высокопоставленных чиновников или других VIP-представителей террористы избегают, учитывая большие препятствия на этом пути, поставленные сегодня органами охраны. Поэтому они чаще прибегают к более продуктивным, хотя и менее сенсационным, операциям, тем более что они по психологическому укладу и по убеждениям самих террористов являются более «легитимными» и «приемлемыми», несмотря на полнейшую аморальность и криминальность по нормам современного мира. Террористов можно сравнить с акулой в воде — они вынуждены, быстро или медленно, но все время двигаться вперед, в противном случае им суждена смерть. Поэтому, если такие «типичные», рядовые жертвы больше не удовлетворяют этому условию, не обеспечивают террористической кампании необходимого размаха и внимания, или же другие события затеняют эти террористические акты и вытесняют их из общественного сознания, то террористы прибегают к еще

более сильным и драматическим действиям, дабы снова сконцентрировать на себе общественное внимание. В основе всех этих действий лежит прежде всего желание привлечь внимание общественности к террористическим актам, а не само убийство. Так, одна из известных террористок Народного фронта освобождения Палестины Лейла Халад сказала: «Видите ли, у меня был приказ занять самолет, а не взрывать его... Я забочусь о людях. Если бы я хотела взорвать этот самолет, то никто бы меня от этого не удержал». По мнению террористов, их действия морально и психологически оправданы той благородной и возвышенной целью, которой они служат, — установлению национально-этнического равноправия, подавляемого государством и правительственными властями. Но террористические акты аналогичны обычным войнам в том смысле, что их трудно ограничивать и контролировать, раз они начались. Они часто сопровождаются жертвами и трагедиями среди гражданского населения, случайно попавшего в сферу их действия. Отсюда вытекает необходимость самооправдания и попытка оправдания своих действий в глазах общественности: в публикациях и в своих коммюнике руководители террористических движений пытаются оправдать себя и освободить себя от ответственности за совершенные насилия.

Хотя террористы, связанные с правым экстремизмом, на первый взгляд действуют спонтанно, хаотично и бесцельно, лишь бы вызывать своими уличными драками, бомбовыми атаками и другими бесчинствами симпатию со стороны потенциально симпатизирующих им слоев населения, при более внимательном анализе оказывается, что их действия также преследуют определенные цели и отнюдь не являются полностью иррациональными. Правые экстремисты выбирают своими объектами террора в первую очередь общежития беженцев и рабочих иммигрантов, дома анархистов, офисы политических партий, прохожих африканского и арабского происхождения, а также собственность и магазины владельцев еврейской национальности. На самом же деле, они рассчитывают на примитивную националистическую симпатию более широкой группы населения, заинтересованной, так же как они сами, в создании авторитарного правительства в своей стране. К этой целевой группе относятся крайние националисты, расисты и ненавистники людей других национальностей, реакционные консервативные элементы и милитаристские антикоммунисты. При этом, за исключением некоторых террористических актов, их действия обычно не выходят за пределы, которые могли бы вызвать со стороны правительства массированные репрессивные ответные меры. Наконец, религиозно-ориентированный терроризм зиждется на психологии его сторонников и руководителей, которая заключается в том, что насилие становится самоцелью и является священным долгом, выполнение которого есть реализация божественного требования или священного завета. Поэтому для них нет обязательной взаимосвязи между террористическим актом и его объектом. Так, руководитель египетской террористической группировки, узнав о том, что

жертвами его теракта стали не еврейские жители Египта, а девять случайных немецких туристов, комментировал это словами: «Неверующие все равны». К этому типу террористов относятся также американские белые супрематисты и сторонники японской секты Аум. Поскольку все эти религиозно инспирированные экстремисты и террористы своими терактами не обращаются к каким-либо светским властям, а действуют только от имени своего бога, у них нет необходимости дозированного планирования насилия, свои террористические действия они считают не заслуживающими наказания.

Все перечисленные террористические группировки объединяет одна психологическая особенность — они живут в идеалистическом будущем, живут ради того далекого и в то же время кажущегося близким момента, который им подарят триумф над врагами и окончательное достижение цели их движения. Для религиозных группировок это будущее дано самим богом, и поэтому оно неотвратимо. Следовательно, им надо вести свою борьбу до победного конца, срок которого предписан самим богом. Для светски ориентированных террористов победа также предопределена — гарантом этого для них является внутренняя справедливость их правого дела. Они внушают себе уверенность в этой победе, помогающую им преодолевать трудности настоящего момента. Путем игнорирования реальностей настоящего времени, путем «продолжения борьбы» в прямом смысле этого слова террористы в состоянии преодолевать апатию или даже враждебность со стороны той группы людей, которых они, по их убеждению и самовнушению, репрезентируют. Этим самовнушением они сами себя ободряют в том смысле, что трудности, страдания и изоляция в подполье являются лишь промежуточными ступенями на пути к конечной победе.

Рассмотрим психологические грани этнического и политического терроризма.

Наиболее стабильной психологией личности обладают этнические террористы. Это обусловлено следующим:

- исторически корни их этнического самосознания и этнической самоидентификации уходят в далекое прошлое и у членов террористических организаций осознавались с детства и юношества как элемент стабильной психологии;
- они явно и неявно осознают себя частью своего этноса и своей более или менее многочисленной национальной группы и, кроме того, они часто имеют собственную коллективную революционную традицию;
- будущее, к которому они стремятся, является ясным, четким и представляемым в воображении — создание или воссоздание национальной родины внутри существующего на сегодня государства;
- они получают, как правило, прямую моральную и материальную поддержку со стороны своей национальной группы;
- они постоянно возобновляют свой состав из своей национальной

группы и в силу названных причин эти террористические группировки существуют достаточно долго (ЭТА существует с 1959 г., ИРА более 40 лет, а ее предшественнице, Official IRA около ста лет).

Совершенно другая ситуация у политически ориентированных группировок. В частности, такие группы левой ориентации отличаются следующим:

- их членам гораздо труднее создавать стабильную психологическую основу поведения;
- у них отсутствует масштабная общественная поддержка, естественным образом связанная с их идеологией, наоборот, они затрачивают большие усилия на поиск сторонников среди населения, и на этом пути вынуждены идти на идейные компромиссы, что порой психологически дестабилизирует их;
- у них наиболее запутанное и наименее ясное видение будущего;
- они получают, как правило, слабую материальную поддержку со стороны населения;
- они имеют постоянные трудности при возобновлении и воспроизводстве своего состава и
- в силу названных причин эти террористические группировки, как правило, имеют короткий срок жизни.

Считается, что 90% террористических группировок существует менее одного года, а из тех, которые существуют более одного года, половина исчезает менее чем за 10 лет. Еще одной особенностью левоориентированных террористических организаций является некоторая тяга их членов к наркотикам; среди них есть даже идеологи, которые считают, что мировая революция формирует нового человека и что на этом пути наркотики необходимы.

Но, как показали исследования итальянской секретной службы, наиболее склонны к наркотикам правые террористы. Двое итальянских психиатров, Ф. Ферркути и Ф. Бруно, которые проводили эти исследования, приписывают эту тенденцию внутренней психологической нестабильности правых, по крайней мере, по сравнению с итальянскими левыми экстремистами: «В правотеррористическом движении отдельные террористы, как правило, являются психопатами и их идеология бессодержательна; в лево-террористическом движении мы встречаемся с идеологией, чуждой реальности, но при этом левые террористы более нормальны и более фанатичны».

Но террористов всех мастей объединяет одна психологическая особенность: их всех толкает вперед внутренняя нетерпимость, сопряженная с непоколебимой верой в действенность насилия. Будущее, которое они ожидают, не представляется им продуктом планомерного действия с определенным временным масштабом, оно — автоматический продукт насилия. Декарт сказал: «Я думаю, значит, я есть», а террористы считают: «Мы боремся, значит, мы есть». В конце концов, это желание бороться,

производя террористические акты, приводит отдельных их представителей к одержимости насилием. Таких случаев описано немало. Так, например, некий И. Коллинз описывает эту психологическую трансформацию у своего двоюродного брата, вооруженного киллера ИРА, который шаг за шагом «потерял всякое чувство относительно какого-то разумного будущего и который стал интересоваться как одержимый исключительно деталями очередной акции убийства». Очень известного террориста, основателя немецкого РАФ, Баадера, для которого «единственный язык террориста это язык действия», охарактеризовали «как одержимого оружием человека, который с течением времени развил у себя почти сексуальное отношение к пистолетам, причем именно к маркам типа Хеклер и Кох». Баадер однажды сказал: «Спать с женщиной и стрелять — одно и то же дело». И хотя Баадер — это крайний случай, насилие как действие, в силу напряженности и одурманивающих ощущений, связанных с ним, оказывает очень сильное влияние на психику всех террористов. Так, автобиографическая книга Пекиса, бывшего члена «Красных бригад», почти целиком состоит из описания типов и технических характеристик оружия, которое применялось в конкретных операциях, а также сообщений о том, кто из членов организации действительно применял это оружие в терактах. Бауманн откровенно рассказывает, какое катарсическое облегчение приносил успешно проведенный террористический акт или террористическое действие небольшой группе людей, тесно и постоянно живущих в подполье, в постоянном бегстве и в постоянной опасности быть арестованными или преданными. Предельная психологическая нагрузка, считает он, возникает в результате совместной жизни в группе, а не в результате планирования и проведения теракта.

Другие члены группы РАФ еще более четко и прямо высказываются об «адреналиновом шоке», удовлетворении, которое они получают, производя насилие над другими людьми, имея власть над ними. Террорист стремится влиять на окружающий его мир, вместо того чтобы быть пассивной его частью, при этом он объединяет в своих ощущениях внутреннюю взволнованность с чувством глубокого удовлетворения. По этой причине публичность действий террористов является для многих из них одной из главных движущих сил дальнейших террористических актов, отражение которых в средствах массовой информации дает им чувство уверенности в себе, гордости, смелости и побуждает их к еще более «ярким» террористическим актам. Экс-террорист Карлос, Шакал, по сообщениям близких ему людей, тщательно вырезал газетные статьи о себе и о своих деяниях, давал их переводить на родной язык. «Чем больше обо мне пишут и говорят, тем более опасным я кажусь окружению, следовательно, и тем лучше это для меня», — говорил он своему бывшему коллеге по террористическим акциям Г. Клейну. Но это приравнивание публичности и всеобщего внимания к ощущению успеха и самоутверждению часто приводит террористов к эскалации насилия — лишь бы не ослабили СМИ обращенное на них внимание. Таким образом закручивается спираль все

усиливающимися террористических актов, являющихся результатом все возрастающего стремления к признанию и успеху, стремления, подогреваемого сообщениями в СМИ. Это психологическое давление приводят к тому, что террористы считают себя обязанными производить все более и более драматические и разрушительные действия для достижения того же эффекта, которого они достигали в прошлом менее тщеславными и менее кровавыми действиями.

Но при этом террористические организации оказываются способными к самоусовершенствованию своих действий. Помимо ужесточения террористических актов, руководители «успешных» террористических организаций уделяют особое внимание обучению членов своих групп технологическим приемам террора, а также тренировкам с целью формирования адекватной этим действиям психологии. Известно, что такие систематические программы обучения и усовершенствования проводятся в террористических группировках ИРА, ЭТА и, особенно после терактов в США 11 сентября 2001 г., во всемирно действующей группе АЛЬ-КАИДА. Из публикаций известны мельчайшие подробности многолетней психологической подготовки террористов-захватчиков самолетов, разрушивших Всемирный торговый центр в Нью-Йорке и часть Пентагона в Вашингтоне: они годами психологически подготавливались с использованием мусульманских религиозных догм к исполнению своего призвания, сочетая духовные стороны тренировки с обучением высокопрофессиональным технологиям террора.

Для того чтобы сформировалась настоящая террористическая организация, необходимы три условия:

- 1) доступ к деньгам, оружию и взрывчатым веществам;
- 2) военные звания и возможность обучения своих членов;
- 3) надежные убежища, что предполагает наличие государств, которые поддерживают террористов вне своей территории и используют их в своих политических и военных целях.

Часто терроризм ошибочно оценивается как стохастическое и бессмысленное движение. На самом же деле он представляет собой сознательное и планомерное применение силы, которое делится на пять следующих друг за другом процессов, направленных на достижение определенных целей.

Социальный интерес. С помощью драматических силовых актов террористы пытаются обратить на себя и на свое дело всеобщее внимание. Это осуществляется благодаря публикациям, которые освещают эти террористические акты.

Социальная поддержка. После того как террористы привлекли к себе своими действиями общественное внимание и тем самым поставили на повестку дня правительства или международной общественности забытую до этого или игнорируемую проблему, они пытаются это внимание трансформировать в подтверждение собственного дела и даже в симпатию со стороны общественного мнения.

Социальное признание. Речь идет о признании легитимности цели террористических действий со стороны соответствующей целевой группы, а также о признании ею данной террористической организации «спикером» своих мнений и стремлений. **Социальное влияние.** На основе приобретенной легитимности террористы теперь добиваются авторитета, который нужен для того, чтобы вызывать изменения в правительстве и/или в обществе для достижения стратегических целей. Это могут быть изменения внутри правительства, перемены структуры общества, перераспределение материальных ценностей, изменения географических границ, признание прав меньшинств и другие.

Реальная власть. На основе завоеванного авторитета террористы пытаются получить и укрепить прямой и полный контроль над государством, родиной и/или над своим народом.

Первые три цели, как правило, достигаются многими террористическими организациями, в то время как две последние практически не достигаются никем. Общей психологической чертой всех современных террористических группировок тем не менее является то, что они воспринимают эти последние цели, лежащие в будущем, как свою «реальность».