

**КОСТАНАЙСКАЯ АКАДЕМИЯ  
МИНИСТЕРСТВА ВНУТРЕННИХ ДЕЛ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН  
ИМЕНИ ШРАКБЕКА КАБЫЛБАЕВА**

**Ж. Руденко**

**КОНФЛИКТОЛОГИЯ И СУИЦИДОЛОГИЯ**

**Учебное пособие**

**Костанай, 2025**

**УДК 159.9+616.89-008-441-44**

**ББК 88.362**

**Р 83**

Рекомендовано к изданию Ученым Советом Костанайской академии  
МВД Республики Казахстан имени Шпракбека Кабылбаева

***Рецензенты:***

профессор кафедры социально-гуманитарных и естественнонаучных дисциплин  
Костанайского филиала «Челябинского государственного университета»,  
доктор психологических наук, кандидат педагогических наук **Дубинин С.Н.**,  
начальник факультета дополнительного образования,  
кандидат филологических наук, полковник полиции **Таукенова А.М.**

**Руденко Ж.**

**Р 83** Конфликтология и суицидология: учебное пособие. / Ж. Руденко. –  
Костанай: Костанайская академия МВД Республики Казахстан им.  
Шпракбека Кабылбаева, 2025. – 140 с.

**ISBN 978-601-367-028-7**

Учебное пособие «Конфликтология и суицидология» предназначено для обучающихся высших учебных заведений.

В первом разделе учебного пособия изложены основные положения конфликтологической теории, анализируется ее взаимосвязь с практикой, представлены современные технологии предотвращения конфликтов и управления развитием конфликтной ситуации.

Во втором разделе учебного пособия рассматриваются вопросы общей характеристики суицидального поведения, факторы и этапы развития суицида, а также вопросы оказания психологической помощи суицидентам.

**УДК 159.9+616.89-008-441-44**

**ББК 88.362**

**ISBN 978-601-367-028-7**

© Руденко Ж.М., 2025

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>Введение</b> .....	5
<b>1. Конфликт как научное понятие и социальная реальность</b> .....	6
1.1 Понятие «конфликтология», «социология конфликта».....	6
1.2 Понятие конфликта, его типы и виды.....	10
1.3 Предмет, объект, субъект, функции и границы конфликта.....	15
<b>2. Особенности конфликтного поведения, его основные этапы и стадии</b> ..	21
2.1 Латентность в конфликте, развитие конфликтной ситуации.....	21
2.2 Формы взаимодействия в конфликтной ситуации.....	25
<b>3. Основные факторы конфликта</b> .....	27
3.1 Факторы конфликтов в трудовых коллективах.....	27
3.2 Психологические составляющие конфликта.....	28
3.3 Характеристика основных стилей поведения в конфликте.....	33
<b>4. Технологии управления конфликтным воздействием</b> .....	39
4.1 Убеждение как средство предотвращения и разрешения конфликтов.....	39
4.2 Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.....	45
4.3 Технология проведения переговоров в конфликтном взаимодействии.....	51
<b>5. Межэтнический конфликт</b> .....	61
5.1 Межэтнический конфликт и классификация его видов.....	61
5.2 Причины межэтнических конфликтов и особенности их развития.....	64
5.3 Способы урегулирования межэтнических конфликтов.....	68
<b>6. Организационно-управленческий конфликт</b> .....	70
6.1 Понятие и разновидности организационно-управленческого конфликта, специфика его проявления.....	70
6.2 Разрешение организационно-управленческого конфликта.....	72
<b>7. Семейный конфликт</b> .....	74
7.1 Специфика и виды семейных конфликтов.....	74
7.2 Семейные конфликты и формирование личности ребенка.....	78
<b>8. Определение основных понятий суицидологии</b> .....	83
8.1 Теория суицидального поведения.....	83
8.2 Самоубийство, суицид, суицидальное и аутоагрессивное поведение, парасуицид.....	88
<b>9. Динамика суицидального поведения</b> .....	95
9.1 Этапы развития суицидального поведения.....	95
9.2 Причины, социальные факторы в совершении самоубийства, классификация суицида.....	98
<b>10. Суицид: диагностика и профилактика</b> .....	106
10.1 Признаки суицидальных намерений, оценка риска суицида.....	106
10.2 Факторы повышенного риска самоубийства.....	109
10.3 Предотвращение самоубийства.....	112
10.4 Поственция (психологическая помощь родственникам и друзьям самоубийцы).....	119

<b>Заключение</b> .....	122
<b>Основные термины и понятия</b> .....	123
<b>Список литературы</b> .....	136

## ВВЕДЕНИЕ

Конфликтология представляет собой теоретико-прикладную дисциплину о природе конфликтов, закономерностях их возникновения, развития, завершения, а также принципах, способах и приемах управления ими. Как научная дисциплина конфликтология объединяет самые различные отрасли знаний.

Научные конфликтологические знания не только являются результатом исследований конфликтов учеными. Они основываются на всем объеме информации, накопленной о конфликтах в процессе длительной эволюции гуманитарных наук, имеющейся во всех религиозных учениях, в искусстве, культуре, общественно-политической практике, обыденных знаниях, используемых человеком в повседневной жизни.

Конфликт является пространством возможностей, в том числе и проявления самостоятельного мышления, именно поэтому решение конфликтов невозможно без специальных знаний, критического осмысления сложившихся или создающихся в обществе стереотипов и личностного самоопределения, которое неотделимо от профессионального самоопределения. Конфликт не относится к тем явлениям, которыми можно эффективно управлять на основе жизненного опыта и здравого смысла. Научиться конструктивно вести себя в конфликтах можно только опытным путем, но при наличии хорошей теоретической подготовки по вопросам управления конфликтным поведением.

Основная цель данного пособия – научить читателя не бояться конфликтов, показать, что конфликты – естественное состояние человеческих отношений, поэтому их не следует избегать. Не надо давать социальным провокаторам втягивать себя в конфликт, в него необходимо входить сознательно, используя методы управления конфликтной ситуацией, зная способы выхода из конфликта.

Применительно к преподаванию в вузе можно сказать, что пособие ориентировано на то, чтобы помочь педагогу найти те подходы к конфликтологии и суицидологии, которые ожидаются в аудитории, и представить обучающимся выводы и наблюдения теоретиков, наиболее пригодные для практики. Поэтому в пособии подробно рассмотрены социально-психологические причины и факторы конфликтов, причины суицидального поведения, тактика поведения в конфликтной ситуации, а также основные положения современного менеджмента о преодолении конфликтных инцидентов.

Учебное пособие состоит из 10 глав, в которых рассматриваются такие темы как, алгоритмы конфликта, факторы конфликтного поведения, технологии управления конфликтным взаимодействием, семейный конфликт, также широко освещена тема суицидального поведения личности, диагностика и профилактика суицида.

Данное пособие предназначено для обучающихся высших учебных заведений.

# 1. КОНФЛИКТ КАК НАУЧНОЕ ПОНЯТИЕ И СОЦИАЛЬНАЯ РЕАЛЬНОСТЬ

- 1.1 Понятие «конфликтология», «социология конфликта».
- 1.2 Понятие конфликта, его типы и виды.
- 1.3 Предмет, объект, субъект, функции и границы конфликта.

## 1.1 Понятие «конфликтология», «социология конфликта».

Конфликтология является отдельной областью научного знания, имеющей свой предмет изучения – социальную природу, причины, типы и динамику конфликтов, пути, методы, средства их предупреждения и регулирования. Имея изначально комплексный характер, конфликтология находится в русле углубления гуманитарного образования. Ее изучение, без сомнения, расширяет круг и поднимет планку знаний о человеке и обществе, способствует разностороннему пониманию проблем социального взаимодействия, применению эффективных способов их решения.

**Конфликтология** – это система знаний о закономерностях и механизмах возникновения, развития, завершения конфликтов, а также о принципах и технологиях управления ими. Она является отдельной областью научного знания о природе, причинах, видах и динамике конфликтов. Конфликтология как наука – молодая, но ее истоки начинаются с древних времен. Ее развитие обуславливается развитием философских взглядов и историческим развитием цивилизации. Именно как наука она образовалась примерно в середине XX в. на стыке таких наук, как психология и социология [1].

Всего существует три основных этапа развития конфликтологии:

- 1) донаучный (философский);
- 2) монодисциплинарный;
- 3) междисциплинарный.

Рассмотрим каждый из этапов по отдельности [2].

1. *Донаучный этап.* Он считается самым длительным этапом, который охватывает период от древней эпохи Античности и почти до конца XIX в., т. е. то время, когда философы искали объяснения и пытались понять такие концептуальные вопросы, как: суть войн, их роль в жизни человека и общества в целом. На данном этапе происходило осмысление роли конфликтов в человеческой жизни, хотя самого термина еще не существовало. В философии, по сути, вызревало отношение к конфликту через понимание войны и мира, насилия и подавления. Издавна была нащупана связь объяснения конфликтов с пониманием сущности самого человека и общества. Именно поэтому корни конфликтологии уходят в далекое прошлое, к истокам социальной философии.

Основной конфликт данного периода – конфликт человека и природы. Особый интерес представляют собой труды философов, из которых становится ясно, как шло развитие социальных отношений, как менялись оценки и

восприятие конфликта и как постепенно на этом пути появлялись предпосылки научного понимания конфликта.

Мыслители древности со всей очевидностью ставили вопрос о необходимости регулирования и предупреждения конфликтов, а уже в XV в. европейские философы поставили вопрос о необходимости снисходительного отношения, взаимоуважении, веротерпимости в обществе.

*2. Монодисциплинарный этап.* Данный этап характеризуется тем, что все исследования сконцентрированы на решении задач в рамках одной из конкретной наук, таких как психология, философия, социология, история и т. д. И уже в XIX в. начинаются исследования конфликтов в рамках двух важнейших наук - социологии и психологии. Огромное влияние на определение проблематики конфликтов оказала социология - наука, которая занимается изучением общества, социальной жизни, его систем и функций. Она подчеркнула важное значение конфликтов в жизни человека или в существовании общества в целом. Психологи также пытались решить, что из себя представляет понятие «конфликт». Например, согласно З. Фрейду, конфликт составляет внутреннюю сторону человека. В рамках психоаналитического направления акцент делается на то, что у человека в состоянии конфликта происходит столкновение желаний. Часть личности отстаивает определенные желания, другая – отклоняет их, тем самым зарождавая тот самый «внутренний конфликт». Это как необходимое условие жизнедеятельности личности. В первой половине XIX в. конфликт начинает привлекать внимание социальных психологов. По мнению У. Макдугалла, в обществе конфликты неизбежны, так как у людей с рождения есть свои врожденные инстинкты, например: инстинкт смерти, агрессии, разрушения, и у каждого они выражаются в определенный момент и в определенной ситуации. То есть у каждого индивида есть психофизические предрасположенности, которые передаются по наследству [2].

В начале XX в. внимание к развитию конфликтологии еще сильнее усилилось. Американский социолог Р. Парк при разработке концепции развития социальной системы пришел к мысли, что в основе социальной динамики лежат взаимодействующие между собой четыре важнейших процесса: конфликт, конкуренция, ассимиляция, приспособление.

По мнению Парка, конфликт – наиболее общий процесс социального взаимодействия. Именно благодаря его возникновению и разрешению, а затем и появлению новых конфликтов, требующих других подходов к их устранению, территориальная общность преобразуется в общество. Конфликт приобретает в этой концепции значение важнейшей детерминанты социально-политического развития, уступая свою роль в экономической сфере общества такому процессу, как конкуренция [2].

В 30-е гг. XX в. начался этологический подход к конфликту работами австрийского ученого К. Лоренца, который считал агрессивность индивида и толпы главной причиной конфликтов. Для американского психолога К. Левина стиль взаимодействия лидера и группы являлся источником конфликта. Он разработал концепцию динамической системы, в которой, при нарушении

равновесия между индивидом и средой, появляются конфликты. По мнению американского психолога А. Басса, причина конфликта не только в биологии человека, но и в социуме, который может изменять поведение или некоторые качества человека. В социально-психологической теории Я. Морено [1] говорится, что межличностные конфликты определяются симпатиями и антипатиями людей по отношению друг к другу. Он считал, что любые конфликты (от межличностных до международных) можно устранить путем перестановки людей в соответствии с их эмоциональными предпочтениями. Для того чтобы исключить появление конфликта, достаточно объединить вместе людей, симпатизирующих друг другу. В 1960–1970-е гг. начинает формироваться самостоятельное направление – по изучению переговорного процесса как части конфликтного взаимодействия. «Переговорной процесс» является одним из перспективных методов психологии. Анализ подходов к исследованию конфликта в рассматриваемый период показывает, что они формировались в русле традиционных направлений психологии, отражая теоретические конструкции, свойственные определенному направлению. Постепенно появляются междисциплинарные контакты между парами дисциплин (социология, психология, философия, политология и др.)

3. Междисциплинарный этап. Конфликтология как самостоятельная наука начинает формироваться на Западе в конце 50-х гг. XX в. Особое влияние на ее развитие оказал опыт Второй мировой войны. Развитие конфликтологии характеризуется постепенным соединением теории и практики. В России конфликтология как наука находится на стадии формирования. На этом этапе для нее очень важно по возможности четко определить объект и предмет, сформулировать принципы и задачи, осмыслить свою роль в развитии общества [1].

Конфликты существовали всегда и везде. Ни одно явление в человеческой жизни, в том числе изменения социальной системы, научные открытия, экономическое развитие, не обходилось без конфликта. Столкновение мнений, позиций - это норма жизни социума. Изучение и понимание конфликтов необходимо для управления ими, минимизации их негативных последствий и использования их потенциала во благо, а не во вред обществу.

Социология с момента своего возникновения уделяла пристальное внимание социальному конфликту. Возникла специальная дисциплина - социология конфликта, которая зародилась в XIX веке, хотя истоки изучения конфликтов заложены в философии античности и нового времени. Развитие социологии конфликтов связано с теорией классовой борьбы К. Маркса, концепцией конфликтного функционализма Г. Зиммеля, понимающей социологией М. Вебера, концепцией аномии Э. Дюркгейма, психологической теорией борьбы Л. Гумпловича. Во второй половине XX века социология конфликтов превратилась в самостоятельную научную дисциплину благодаря Р. Дарендорфу, Л. Козеру, К. Боулдингу, Л. Крисбергу, Р. Коллинзу. С тех пор социология конфликта рассматривает конфликт сквозь призму теоретического анализа общественных отношений [3].

**Социология конфликта** – это динамично развивающаяся специальная социологическая теория, пытающаяся осмыслить логику и природу социального конфликта, который является частью социального как совокупности общественных отношений общества, интегрированных в процессе совместной деятельности отдельными индивидами и группами. Социология конфликта называется также теорией конфликта [1].

Главная цель социологии конфликта – сформировать знания о социальных конфликтах, освоить методы изучения конфликтов с целью их предупреждения и поиска компромисса.

Социология конфликтов как учебная дисциплина играет важную роль в формировании знаний, навыков и компетенций в тех областях деятельности, которая связана с регулированием отношений индивидов, социальных групп, коллективов и общества в целом.

Объектом социологии конфликта является социальный конфликт как особая форма взаимодействий социальных субъектов. Конфликт (от латинского «conflictus») – это столкновение двух или более сторон с целью реализации своих интересов в условиях противодействия [1].

Социальный конфликт обусловлен, прежде всего, статусно-ролевыми позициями, которые занимают личности и социальные группы в обществе. В основе социального конфликта лежит неравномерное распределение политической власти, экономических, социальных, культурных благ в социуме. Американский социолог, создатель теории функционального конфликта Льюис Козер относил конфликт к важнейшим элементам социального взаимодействия - идеологическому явлению, которое отражает чувства социальных групп в борьбе за власть, статус, доходы. «Мы будем понимать конфликт как борьбу за ценности или претензию на ограниченные в обществе статус, власть и ресурсы. В этой борьбе целями оппонентов является нейтрализация, нанесение ущерба или устранение противника» [3].

Предмет исследований социологии конфликта – это закономерности возникновения, развития и разрешения социальных конфликтов, возникающих в системе социального взаимодействия субъектов, а также основные элементы управления конфликтом.

### **Фундаментальные проблемы социологии конфликтов [3].**

Природа конфликта.

Является ли человек преимущественно существом, конфликтующим или существом сотрудничающим?

Социологические подходы к анализу конфликтов, состояние современной социологической теории конфликтов.

Различие между социологией конфликтов и конфликтологией.

Движущие силы развертывания конфликта и его мотивы.

Особенности взаимосвязи конфликтов, развертывающихся на макро-и микроуровнях.

Социологию конфликта интересуют, прежде всего, социальные конфликты – конфликты, которые вытекают из социальной структуры общества. Социологи занимаются изучением классовой борьбы, конкуренции,

конфликтов в организациях, межнациональных конфликтов. Их в меньшей степени интересуют внутриличностные и межличностные конфликты, которые являются областью изучения конфликтологии и психологии [3].

Среди главных целей социологии конфликтов является выявление механизмов развертывания социальных конфликтов, нахождение механизмов управления ими. Социология конфликтов обрабатывает полученные данные и дает практические рекомендации по регулированию конфликтов.

## 1.2 Понятие конфликта, его типы и виды.

Конфликт - это противоборство взаимосвязанных, но преследующих свои цели двух и более сторон. Конфликты могут возникнуть везде, где имеется развитие, как в живой, так и в неживой природе, и соответственно термин «конфликт» применяется при анализе биологических, физических и социальных явлений. В соответствии с предметом рассмотрения нас интересует конфликт даже не просто в живой природе, а конкретно в обществе. Конфликт появляется там, где не удается достигнуть взаимного согласия. В случае же возникновения между сторонами напряженности, не имеющей антагонистической основы, она может быть преодолена. Даже если не удастся достичь полного согласия по всем вопросам, то все равно довольно часто стороны не переходят на уровень эскалации конфликта. То есть даже в этом случае напряженность не перерастает в конфликт, поскольку определенная договоренность способствует толерантному отношению сторон друг к другу даже по вопросам, по которым остаются разногласия.

Л.А. Метлякова в своем учебно-методическом пособии «Конфликтология» пишет что **конфликт** – это столкновение противоположных интересов, взглядов, позиций, которое может носить скрытый характер или проявляться в корректной, конструктивной форме [4].

По мнению Ф.И. Шаркова, **конфликт** (от лат. *conflictus* — столкновение) - процесс развития и разрешения противоречивости целей, состояний, отношений и действий людей, общностей, детерминируемый объективными и субъективными причинами. Конфликт является проявлением связей и отношений между людьми, личностью и социальной группой, а также между различными группами [5].

Конфликт – это столкновение, противоборство сторон, при котором хотя бы одна сторона воспринимает действия другой как угрозу ее интересам.

Суть конфликта (признаки):

- Конфликт всегда возникает на основе противоположно направленных мотивов или суждений.

- Конфликт – это всегда противоборство субъектов социального взаимодействия, которое характеризуется нанесением взаимного ущерба (морального, физического, материального, психологического) [5].

Из зарубежных исследователей коллектив авторов под руководством акад. В.Н. Кудрявцева, разрабатывающий основные подходы к изучению

конфликтов в основном с позиций правовых наук.

Понимая под **конфликтом** борьбу за ценности и претензию на определенный социальный статус и власть при дефиците материальных и духовных благ; борьбу, в которой целями состоящих в конфликте сторон являются нейтрализация, нанесение ущерба или уничтожение соперника, эти авторы полагают, что борьба может быть «войной без правил», но во многих случаях она опирается на те или иные правовые, социальные, нравственные, религиозные, технические либо иные нормы и положения [4].

В данном учебном пособии мы рассматриваем только конфликты, имеющие социальную природу.

**Социальный конфликт** большинство ученых толкует как «высшую стадию развития противоречия в системе отношений людей, социальных групп, социальных институтов, обществе в целом, которая характеризуется усилением противоположных тенденций и интересов социальных общностей и индивидов». Это конфликты между социальными субъектами: индивидами, группами, организациями. Предметом изучения социологии конфликта могут быть причины и динамика социальных конфликтов, пути их разрешения и предупреждения. Определение основных видов социальных конфликтов зависит от того, что будет взято за основание классификации. А.Г. Здравомыслов рассматривает в качестве движущих сил конфликта потребности, интересы, ценности, перекрестно анализируя их в основных сферах жизнедеятельности: экономике, политике и духовной жизни [6].

Конфликты в обществе можно подразделять одновременно и в зависимости от интересов, вступивших в конфликт сторон, и от сфер общества, в которых они зарождаются и развиваются. Например, политическими можно называть и конфликты, появляющиеся в политике, и конфликты, возникшие по политическим мотивам. Аналогично называют экономическими как конфликты, развивающиеся в экономической сфере общества, так и обусловленные экономическими причинами. Все конфликты, существующие в обществе, по своей природе являются социальными, ибо они зарождаются и развиваются на социальной основе — между конкретными людьми или их различными формализованными или неформализованными совокупностями. Однако понятие «социальный конфликт» следует проанализировать и в более узком толковании, рассматривая социальное как часть общественной сферы наряду с другими областями: экономической, политической, духовно-культурной.

**Экономические конфликты** представляют собой определенную совокупность конфликтов, основанных на экономических интересах отдельных личностей, групп, организаций. Экономическая деятельность людей, особенно производство благ, удовлетворяющих многочисленные потребности, оказывает воздействие на развитие производственных отношений и определенных социальных структур, в рамках которых сталкиваются различные интересы. В этом взаимодействии интересов можно обнаружить источники многих конфликтов, играющих существенную роль в жизни общества, что наглядно подтверждает исторический материал. Экономические конфликты возникают,

например, в сферах, связанных с экономическим обновлением, где имеет место борьба за собственность, различные ресурсы, кредиты, льготы, получаемые от государства.

**Политические конфликты** - столкновение политических субъектов по вопросам распределения сферы политического влияния. К ним, например, относится противостояние политических партий, групп, движений, организаций, а также отдельных политиков. Существование таких сложных социальных организмов, каким является государство, а также народов с присущими им особыми стремлениями и склонностями (идеей особой «исторической миссии», «избранности» и т.д.) создают условия для возникновения различных политических конфликтов международного характера.

Таким образом, кроме классовых конфликтов политического характера, происходящих в рамках государств, можно выделить также различные межгосударственные конфликты, которые часто выступают следствием значительного расширения противоречий между государствами.

**Идеологические конфликты** могут возникать как между классами, так и в рамках одного класса, например, мировоззренческие конфликты между верующими и неверующими, а также между отдельными группами, например, на религиозной, расовой, этнической основе.

Предметом таких конфликтов являются различные идеологические ценности социальных групп. Различия, существующие между общественными классами, вызывают классовые конфликты, или классовую борьбу, которая может проявляться в экономической, политической и идеологической областях. Это наиболее важные социальные конфликты среди всех, имеющих место в классовых обществах, потому что именно они определяют общественное развитие. В этих конфликтах находят свое отражение различные классовые интересы. Как в каждый отдельный тип конфликта в обществе, так и в их пересечение могут вовлекаться общности людей, объединенные по тому или иному признаку. Так, конфликты могут возникать как внутри национально-этнических формирований, так и между различными этносами и/или нациями.

**Национально-этнические конфликты** возникают из-за различий в языке, хозяйственном и психологическом укладе, вероисповедовании у различных народов и этносов и других причин. Внутри семейных, клановых, религиозных и других объединений, сформированных на основе общих ценностей, возникают так называемые аксиологические конфликты.

**Аксиологические конфликты.** Противоположные ценности и цели, реализуемые различными общественными группами (семейными, клановыми, религиозными и т. д.), также могут быть источниками социальных конфликтов. А поскольку в каждом развитом обществе человек участвует в жизни многих общественных групп, он может оказаться в конфликтной ситуации, вытекающей из трудностей согласования противоположных ценностей и целей, программно-реализуемых отдельными группами.

Возникают внутренние конфликты отдельных индивидов, предметы которых могут быть весьма разнообразны. Причин, вызывающих конфликты,

огромное множество, соответственно можно выделить множество конфликтов.

*Классификация конфликтов по способу их разрешения*, степени выраженности и коммуникативной направленности, составу, интересам конфликтующих сторон. Известный конфликтолог Э. А. Уткин подразделяет конфликты по способу их разрешения:

- на антагонистические - могут быть разрешены лишь путем разрушения структур всех конфликтующих сторон, кроме одной, или путем отказа от участия в конфликтах всех сторон, кроме одной. Эта сторона и выигрывает (война до победы, полное поражение противника в споре);

- компромиссные - допускают несколько вариантов их разрешения за счет взаимного изменения целей участников конфликта, сроков, условий взаимодействия [7].

*Антагонистические конфликты* характеризуются неустойчивостью и непримиримостью сторон, в то время как компромиссные допускают несколько вариантов их разрешения путем сближения взглядов и интересов сторон. По степени выраженности противостояния конфликты могут быть *открытыми* (спор, ссора и т.п.) и *скрытыми* (не проявляющие себя внешне). Одни конфликты могут быть подготовлены, заранее спланированы или спровоцированы, другие возникают стихийно, спонтанно. Причем первые из них могут как не иметь целесообразности, так и оказаться неизбежными, в определенной степени закономерными.

По *коммуникативной направленности конфликты* подразделяются на вертикальные, горизонтальные и смешанные. *Вертикальные конфликты* («сверху – вниз», «снизу – вверх») - конфликты работников различного иерархического уровня и влияния. В *горизонтальных конфликтах* участвуют люди, не находящиеся в подчинении друг другу. *Смешанный конфликт* представляет собой ситуацию, когда его участники в одних случаях не связаны теми или иными видами подчинения, а в других такая соподчиненность возникает. К *смешанным* относятся также конфликты, имеющие как вертикальное, так и горизонтальное направление.

Наибольшее разнообразие по своему проявлению имеют конфликты, классифицированные по составу конфликтующих сторон. К ним относятся *внутриличностные, межличностные, внутригрупповые, межгрупповые конфликты*.

**Внутриличностные конфликты** - столкновение различных мотивов, потребностей и интересов у личности из-за невозможности их одновременного удовлетворения или необходимости сделать выбор между возможностями и желаниями [7].

**Межличностные конфликты** возникают между людьми или же при столкновении личности с группой. В этих конфликтах чаще всего затрагиваются интимные, касающиеся лишь одного из конфликтующих сторон проблемы. Их разрешение означает прекращение противостояния или локализацию противоречия.

**Межгрупповые конфликты** затрагивают две или более вовлеченных в конфликт групп, подразделений. В период же самого конфликта группы чаще

всего проявляют себя как единое целое.

При классификации конфликтов значим вопрос о соотношении интересов сторон. Принято различать два вида: конфликт с нулевой и конфликт с ненулевой суммой. Если интересы сторон конфликта полностью противоположны, т. е. реализация интересов одного участника означает, что интересы другого не будут реализованы вообще, то такие конфликты называются конфликтами с нулевой суммой. В них выигрыш одной стороны точно равен проигрышу другой, а в итоге сумма выигрышей оказывается нулевой. Отсюда и название «конфликт с нулевой суммой».

Виды и проявления конфликтов многообразны, как и формы организации жизнедеятельности общества. Классификация конфликтов с учетом мотивации, восприятия ситуации, среды проявления. С учетом мотивации конфликта и субъективных восприятий ситуации выделяются три вида конфликтов:

1. Ложный конфликт - субъект воспринимает ситуацию как конфликтную, хотя реальных причин нет.

2. Потенциальный конфликт - существуют реальные основания для возникновения конфликта, но пока одна из сторон или обе в силу тех или иных причин (например, из-за недостатка информации) еще не осознали ситуацию как конфликтную.

3. Истинный конфликт - реальное столкновение между сторонами.

В свою очередь, истинный конфликт можно подразделить:

- на конструктивный - возникший на основе реально существующих противоречий между субъектами;

- случайный - возникший по недоразумению или случайному стечению обстоятельств;

- смещенный - возникший на ложном основании, когда истинная причина скрыта;

- неверно приписанный конфликт - это конфликт, в котором истинный виновник, субъект конфликта, находится «за кулисами» противоборства, а в конфликте задействованы участники, не имеющие к нему отношения. Конечно, приведенные классификации, как и всякая попытка расчленить социальные явления, условны [7].

В реальной жизни все взаимосвязано. Все перечисленные виды конфликтов могут протекать на различных по величине и месту расположения территориях, иметь различные масштабы (локальные, общие) и продолжительность (кратковременный, среднесрочный, длительный, или, иначе, затяжной), вовлекать в процесс противоборства различное количество людей и групп, возникать по объективным и субъективным причинам (вне воли и желаний участников или же из-за преднамеренных устремлений того или иного субъекта социальных связей).

Большое значение при анализе социальных конфликтов, определении их основных видов имеет вопрос об их социальных последствиях, т. е. о влиянии конфликтов на ту среду, где они происходят. По этому критерию конфликты могут быть разделены на *успешные* и *безуспешные*. К первым относятся конфликты, в результате которых цели всех сторон в какой-то мере достигнуты.

*Безуспешным конфликт* называется при превышении хотя бы одной из сторон допустимой «цены» за победу.

В зависимости от социальной среды проявления Стюарт Чейз еще в начале 50-х гг. прошлого века выделил следующие виды конфликтов [1]:

- индивидуальные ссоры, происходящие между мужем и женой, слугой и господином и т. д.;
- конфликты между семьями;
- противоборство между родами и им подобными общностями;
- споры между разными сообществами: селами, городами и т. д.;
- споры между регионами (например, северными и южными регионами во многих странах);
- конфликты между работниками и руководителями предприятий – здесь могут иметь место споры между различными категориями работников и руководителями разного уровня;
- избирательная борьба между политическими партиями;
- расовые конфликты, например, между белыми и чернокожими;
- религиозные конфликты, например, между протестантами и католиками;
- антисемитизм как проявление антагонизмов, вытекающих из религиозных, культурных и расовых аспектов;
- идеологическая борьба, которая возникает между представителями разных идеологий;
- споры между профессиональными группами: между рабочими и техниками, между инженерами и техниками;
- конкурентная борьба в рамках одной отрасли производства, например, в среде производителей текстиля, автомобилей;
- конкурентная борьба в рамках разных отраслей производства, например, между нефтедобытчиками и автомобилестроителями;
- соперничество между отдельными народами, которое может иметь место в разных областях: борьба за рынки, сферы влияния, соперничество в области вооружений, спорта и т. д.;
- конфликты между различными культурами, например, между культурой разных регионов, культурой города и деревни;
- холодная война, осуществляемая без оружия в противоположность обычной войне [1].

### **1.3 Предмет, объект, субъект, функции и границы конфликта.**

**Предмет конфликта** – это объективно существующая или представляемая проблема, являющаяся причиной расхождений во взглядах и интересах оппонентов и поэтому требующая разрешения. Предметом конфликта могут стать ценности и установки, материальные ресурсы и способ их распределения, различное статусное положение [8].

«Объектом конфликта выступает то, на что претендует каждая из

конфликтующих сторон, что вызывает их противодействие». **Объектом конфликта** в принципе «может выступать любой элемент материального мира и социальной реальности, способный служить предметом личных, групповых, общественных, государственных интересов» [5].

При этом важно отметить, что объектом конфликта они становятся лишь тогда, когда попадают на пересечение интересов различных социальных субъектов, которые стремятся к единоличному контролю над ним. В отдельных случаях конфликт может и не иметь явно выраженного объекта. Например, случайный прохожий делает замечание хулигану, что приводит к конфликту сторон. Здесь нет объекта конфликта, за обладание которым борются стороны. Причина же возникновения конфликта здесь - нарушение одним нравственных представлений другого, она может быть и не мотивирована.

**Субъекты конфликта** – участники конфликтного взаимодействия, т.е. его активные стороны. В конфликтной ситуации могут оказаться и отдельные лица, и группы лиц, и социальные группы, и другого типа общности, например, формальные или неформальные организации. Кроме того, в конфликтах могут участвовать и косвенные участники. Часто присутствуют свидетели, пособники, посредники, арбитры, некоторые из которых могут иметь латентную (скрытую) форму. Например, некоторые лица могут провоцировать конфликт, вовлекая в него других участников, сами оставаясь при этом в тени. Тем не менее, они фактически являются участниками конфликта [5].

Для объяснения функций социального конфликта следует обратиться, прежде всего, к самому понятию «функция». В общественных науках функция (от лат. *functio* - совершение, исполнение) означает значение и роль, которую определенный социальный институт или частный социальный процесс выполняет относительно потребностей социальной системы более высокого уровня организации или интересов составляющих ее общностей, социальных групп и индивидов. В соответствии с этим под **функцией конфликта** мы будем понимать ту роль, которую выполняет конфликт по отношению к обществу и его различным структурным образованиям: социальным группам, организациям и индивидам.

Различают *явные* и *скрытые* (латентные) функции конфликта. Явные функции конфликта характеризуются тем, что его последствия совпадают с целями, которые провозглашали и преследовали оппоненты конфликта.

*Явная функция конфликта* - это также победа шахтеров в их конфликте с администрацией, если они преследовали именно эту цель.

*Скрытые (латентные) функции конфликта* - такие, когда его последствия обнаруживаются лишь с течением времени и они в определенной степени отличаются от намерений, ранее провозглашенных участниками конфликта. Латентные функции могут выражаться также в том, что его последствия вообще могут оказаться неожиданными и не отвечающими целям участников конфликта [6].

С точки зрения функций конфликт – достаточно противоречивое явление. Вступая в противоборство, люди могут добиться реализации поставленных целей. Но часто трудно предугадать даже не очень отдаленные последствия,

которые за этим последуют. При этом последствия могут носить как положительный, так и отрицательный характер для участников конфликта. Работник, который вступил в конфликтные отношения с администрацией, может добиться своей ближайшей цели, например, выплаты компенсации за вынужденный прогул. Но через какое-то время за этим может последовать увольнение его с работы под каким-либо благовидным предлогом. Для уволенного сотрудника это скорее всего будет латентная функция конфликта, и при этом отрицательная. Но вслед за этим он может устроиться и на более привлекательное, чем прежде, место работы. И тогда это будет положительная латентная функция конфликта. В таком случае часто говорят: «не было бы счастья, да несчастье помогло». Таким образом, и явные и латентные функции конфликта могут быть как отрицательными, так и положительными, то есть они могут иметь двойственный характер. Если функция конфликта положительная для его участников, говорят о функциональном конфликте, в противном случае это дисфункциональный конфликт, результаты которого являются негативными для его участников и на которые они не рассчитывали. Следует особо подчеркнуть, что оценка функций конфликта в качестве положительной или отрицательной всегда носит конкретный характер.

С точки зрения одного субъекта конфликта, он может рассматриваться как положительный, с точки зрения другого – как отрицательный. Другими словами, существует субъектная относительность в оценке характера функций конфликта. Кроме того, один и тот же конфликт в разных отношениях и в разное время может оцениваться с различных или даже противоположных позиций. Это свидетельствует о релятивистском характере функций конфликта.

Таким образом, и в этом случае мы сталкиваемся с функциональной противоречивостью конфликта - не все, что идет на пользу развития более широкой социальной системы, является функциональным для составляющих ее элементов. Однако, несмотря на всю релятивность оценок функций конфликта, по своему смыслу, значению и роли их можно разделить на две группы:

1. Конструктивные (положительные) функции конфликта;
2. Деструктивные (отрицательные) функции конфликта.

Все конструктивные (как, впрочем, и деструктивные) функции конфликта с определенной степенью условности и в целях удобства изложения материала можно разделить на:

(1) общие функции конфликта, которые имеют место на различных уровнях социальной системы;

(2) функции конфликта на личностном уровне, которые касаются влияния конфликта непосредственно на личность [7].

Конфликт является способом обнаружения и фиксации противоречий и проблем в обществе, организации, группе. Кроме того, конфликт свидетельствует о том, что эти противоречия достигли уже большой зрелости и необходимо принимать неотложные меры по их устранению. Таким образом, всякий конфликт выполняет информационную функцию, дает дополнительные импульсы к осознанию своих и чужих интересов в противоборстве. Конфликт является формой разрешения противоречий. Его развитие способствует

устранению тех недостатков и просчетов в социальной организации, которые привели к конфликту. Конфликт способствует снятию социальной напряженности и ликвидации стрессовой ситуации, помогает «выпустить пар», разрядить обстановку и снять накопившуюся напряженность. Конфликт может выполнять интегративную, объединительную функцию. Перед лицом внешней угрозы группа использует все свои ресурсы для сплочения и противоборства с внешним врагом. Кроме того, сама задача решения возникших проблем объединяет людей. В поисках выхода из конфликта вырабатываются взаимопонимание и чувство причастности к решению общей задачи.

Разрешение конфликта приводит к стабилизации социальной системы, ибо при этом ликвидируются источники неудовлетворенности. Стороны конфликта, наученные «горьким опытом», в будущем будут больше расположены к сотрудничеству, нежели к конфликту. Помимо этого, разрешение конфликта может предотвратить более серьезные конфликты, которые могли бы иметь место, если бы данный конфликт не случился. Конфликт интенсифицирует и стимулирует групповое творчество, способствует мобилизации энергии для решения стоящих перед субъектами задач. В процессе поиска путей разрешения конфликта происходит активизация анализа трудных ситуаций, разрабатываются новые подходы, идеи, инновационные технологии и т.д. Конфликт может служить средством выяснения соотношения сил социальных групп или общностей и тем самым может предостеречь от последующих более разрушительных конфликтов. Конфликт может служить средством возникновения новых норм общения между людьми или помочь наполнить новым содержанием старые нормы.

Конфликт влияет на индивидуальные характеристики личности. Конфликт может выполнять *познавательную функцию* по отношению к людям, которые принимают в нем участие. Именно в трудных критических (экзистенциальных) ситуациях и проявляются подлинный характер, ценности и мотивы поведения людей; не случайно говорят: «друг познается в беде». С познавательной функцией связана и возможность диагностики силы противника.

Конфликт может способствовать самопознанию и адекватной самооценке личности. Он может помочь верно оценить свои силы и способности и выявить новые, ранее не известные стороны характера личности. Он может также закалить характер, способствовать появлению его новых качеств, таких как чувство гордости, достоинства и т.п. Конфликт может помочь избавиться от нежелательных свойств характера, например, чувства неполноценности, покорности, раболепия и т.п.

Конфликт – важнейший фактор социализации человека, развития его как личности. За сравнительно небольшой отрезок времени в конфликте индивид может получить столько жизненного опыта, сколько он, возможно, не получит никогда вне конфликта. Конфликт является существенным фактором адаптации человека в группе, поскольку именно в конфликте люди в наибольшей степени раскрываются и можно с уверенностью сказать, кто есть - кто. И тогда личность либо принимается членами группы, либо, напротив, отвергается ими. В

последнем случае, конечно, никакой адаптации не происходит. Конфликт может помочь снять психическую напряженность в группе, снять стресс его участникам, если конфликт разрешается положительно для человека. В противном случае эта внутренняя напряженность может даже усилиться. Конфликт может служить средством удовлетворения не только первичных, но и вторичных потребностей личности, способом ее самореализации и самоутверждения.

Все *деструктивные функции конфликта* также можно разделить на общие функции и функции конфликта на личностном уровне. Они проявляются на различных уровнях социальной системы и выражаются в следующих последствиях. Конфликт может быть связан с насильственными методами его разрешения, в результате могут быть большие человеческие жертвы и материальные потери. Помимо сторон, участвующих в военном конфликте, от него могут пострадать и мирные жители. Конфликт может привести стороны противоборства (общество, социальную группу, индивида) в состояние дестабилизации и дезорганизации. Конфликт может привести к замедлению темпов социального, экономического, политического и духовного развития общества. Более того, он может вызвать стагнацию и кризис общественного развития, возникновение диктаторских и тоталитаристских режимов.

Конфликт может способствовать дезинтеграции общества, разрушению социальных коммуникаций и социокультурному отчуждению социальных образований внутри общественной системы. Конфликт может сопровождаться нарастанием в обществе настроений пессимизма и упадком нравов. Конфликт может повлечь за собой новые, более деструктивные конфликты. Конфликт в организациях часто приводит к снижению уровня организации системы, снижению дисциплины и эффективности деятельности.

Деструктивные функции конфликта, проявляющиеся на личностном уровне, выражаются в следующих последствиях. Конфликт может оказывать негативное воздействие на социально-психологический климат в группе. Так, могут появиться чувства подавленности, пессимизма и тревоги, приводящие личность в состояние стресса. Конфликт может привести к разочарованию в своих возможностях и способностях, к деидентификации личности. Конфликт может вызвать чувство неуверенности в себе, потерю прежней мотивации и разрушение имеющихся ценностных ориентаций и образцов поведения. В худшем случае в результате конфликта может наступить и разочарование, и потеря веры в прежние идеалы. А это может иметь уже совсем серьезные последствия – девиантное (отклоняющееся) поведение и как крайний случай – суицид. Как показывают исследования, существует тесная взаимосвязь в обществе таких явлений, как рост числа социальных конфликтов, девиантного поведения и суицида. Конфликт может привести к отрицательной оценке человеком своих партнеров по совместной деятельности, разочарованию в своих коллегах и недавних друзьях.

В качестве реакции на конфликт человек может «включать» защитные механизмы, демонстрируя при этом негативные для общения виды поведения, такие как:

- отступление – молчание, отсутствие увлеченности, обособление индивида в группе;

- пугающая информация – критиканство, ругательства, демонстрация превосходства перед другими членами группы;

- жесткий формализм – формальная вежливость, буквоедство, становление жестких норм и принципов поведения в группе, слежение за другими;

- превращение дела в шутку. Этот принцип во многом противоположен предыдущему;

- разговоры на посторонние темы вместо делового обсуждения проблем;

- постоянный поиск виноватых, самобичевание или обвинение во всех бедах членов коллектива [7].

Таковы основные дисфункциональные последствия конфликта, которые (как и функциональные последствия) между собой взаимосвязаны и носят конкретный и относительный характер. Здесь уместно вспомнить известное положение: абстрактной истины нет, истина всегда конкретна. Победа одного чаще всего означает поражение другого.

## 2. ОСОБЕННОСТИ КОНФЛИКТНОГО ПОВЕДЕНИЯ, ЕГО ОСНОВНЫЕ ЭТАПЫ И СТАДИИ

2.1 Латентность в конфликте, развитие конфликтной ситуации.

2.2 Формы взаимодействия в конфликтной ситуации.

### 2.1 Латентность в конфликте, развитие конфликтной ситуации.

И в теории, и на практике при анализе конфликтов зачастую допускается общая ошибка: за конфликт принимается его завершающая стадия, «взрыв», после которого наступает или стабилизация, или распад системы, объединяющей конфликтующие стороны. В многочисленных пособиях для управляющих кадрами даются рекомендации, как разрешить конфликт. Многие из этих рекомендаций трудноприменимы, поскольку упускается главное - необходимость увидеть, распознать начало конфликта, увидеть его *латентную (скрытую)* стадию.

Многие исследователи считают, что *конфликт - это конфликтная ситуация плюс инцидент*. Конфликтная ситуация может существовать задолго до того, как произойдет прямое столкновение оппонентов. В развитии каждого конфликта можно фиксировать возникновение конфликтной ситуации, ее исчезновение, возникновение и прекращение инцидента. Любое изменение конфликтной ситуации приводит к прекращению данного конфликта (если инцидент уже начался), а возможно, и к началу нового конфликта.

Конфликтная ситуация зачастую существует задолго до того, как произойдет прямое столкновение (инцидент). В определенном смысле конфликтная ситуация и инцидент не зависят друг от друга, конфликтная ситуация может определяться объективными обстоятельствами, а инцидент - возникнуть случайно. От того, насколько правильно и полно воспринимается сущность конфликтной ситуации и инцидента, в очень большой степени зависит развитие конфликта.

Есть и другая точка зрения, согласно которой конфликтная ситуация является частью конфликта, который может не состояться, если отношения не приведут к инциденту. Но возникает вопрос, как тогда называть первую стадию, - несостоявшийся конфликт? Или вводить новые термины? Думаем, что не это главное, не надо втягивать слушателей в дискуссии, которые зачастую не нужны и специалистам. Требуется помочь им приобрести способность выйти из конфликтной ситуации с наименьшими потерями, без инцидента, который может сделать конфликт деструктивным. Некоторые конфликтологи считают, думается, не без оснований, что в определенных конфликтных ситуациях инцидент надо организовать, чтобы выпустить пар, чтобы конфликт для данной социальной организации был конструктивным.

**Латентный период** (предконфликт) включает этапы: возникновение объективной проблемной ситуации; осознание объективной проблемной ситуации

субъектами взаимодействия; попытки сторон разрешить объективную проблемную ситуацию неконфликтными способами; возникновение предконфликтной ситуации. Возникновение объективной проблемной ситуации. Если не считать случаев, когда возникает ложный конфликт, то обычно конфликт порождается объективной проблемной ситуацией. Сущность такой ситуации состоит в возникновении противоречия между субъектами (их целями, мотивами, действиями, стремлениями и т. п.). Так как противоречие еще не осознанно и нет конфликтных действий, то эту ситуацию называют проблемной [8].

Она является результатом действия преимущественно объективных причин. Ежедневно возникая на производстве, в бизнесе, в быту, семье и других сферах жизни, многие проблемные ситуации существуют длительное время, не проявляя себя.

Объективные противоречивые ситуации, возникающие в деятельности людей, создают потенциальную возможность возникновения конфликтов, которая осуществляется только в сочетании с субъективными факторами. Одно из условий такого перехода к конфликту - осознание объективной проблемной ситуации.

Восприятие реальности как проблемной, понимание необходимости предпринять какие-то действия для разрешения противоречия составляют смысл данного этапа. Наличие препятствия для реализации интересов способствует тому, что проблемная ситуация воспринимается субъективно, с искажениями.

Субъективность восприятия порождается не только природой психики, но и социальными различиями участников коммуникации. Сюда относят ценности, социальные установки, идеалы и интересы. Индивидуальность осознания порождается также различиями в знаниях, потребностях, других особенностях участников взаимодействия. Чем сложнее ситуация и чем быстрее она развивается, тем больше вероятность ее искажения оппонентами. Попытки сторон разрешить объективную проблемную ситуацию неконфликтными способами. Осознание проблемной ситуации не всегда автоматически влечет конфликтное противодействие сторон. Часто они или одна из них пытаются решить проблему неконфликтными способами (убеждением, разъяснением, информированием противостоящей стороны, просьбами). Иногда участник взаимодействия уступает, не желая перерастания проблемной ситуации в конфликт. В любом случае на данном этапе стороны аргументируют свои интересы и фиксируют позиции.

#### **Возникновение предконфликтной ситуации.**

Конфликтность ситуации воспринимается как наличие угрозы безопасности одной из сторон взаимодействия. Ситуация может осознаваться как предконфликтная и при восприятии угрозы каким-то общественно важным интересам. Причем действия оппонента рассматриваются не как потенциальная угроза (что происходит в проблемной ситуации), а как непосредственная. Именно ощущение непосредственной угрозы способствует развитию ситуации в сторону конфликта, является пусковым механизмом конфликтного поведения.

**Открытый период** часто называют конфликтным взаимодействием или собственно конфликтом.

Он включает:

- инцидент;
- эскалацию конфликта;
- сбалансированное противодействие;
- завершение конфликта [9].

*Инцидент* представляет собой первое столкновение сторон, пробу сил, попытку с помощью силы решить проблему в свою пользу. Если задействованных одной из сторон ресурсов достаточно для перевеса соотношения сил в свою пользу, то инцидентом конфликт может и ограничиться. Часто конфликт развивается дальше как череда конфликтных событий, инцидентов. Взаимные конфликтные действия способны видоизменять, усложнять первоначальную структуру конфликта, привнося новые стимулы для дальнейших действий.

Этот процесс можно представить следующим образом: переход от переговоров к борьбе → борьба накаляет эмоции → эмоции увеличивают ошибки восприятия → интенсификация борьбы и т. д.

Такой процесс получил название «*эскалация конфликта*». *Эскалация* заключается в нарастании конфликта, проявляющемся в резкой интенсификации борьбы оппонентов.

Этот процесс имеет иной характер, нежели эпидемия, когда конфликт шаг за шагом распространяется на всю социальную систему. Эскалация может дозироваться, т. е. усиливаться или ослабляться. Определение степени эскалации позволит уточнить роли лиц (структур), участвующих в разрешении конфликта.

*Сбалансированное противодействие*. Стороны продолжают противодействовать, однако интенсивность борьбы снижается. Стороны осознают, что продолжение конфликта силовыми методами не дает результата, но действия по достижению согласия еще не предпринимаются.

*Завершение конфликта* заключается в переходе от конфликтного противодействия к поиску решения проблемы и прекращению конфликта по любым причинам. Основные формы завершения конфликта: разрешение, урегулирование, затухание, устранение или перерастание в другой конфликт.

*Послеконфликтный период* включает два этапа: частичную нормализацию отношений оппонентов и полную нормализацию их отношений. Частичная нормализация отношений происходит в условиях, когда не исчезли негативные эмоции, имевшие место в конфликте. Этап характеризуется переживаниями, осмыслением своей позиции. Происходит коррекция самооценок, уровней притязания, отношения к партнеру. Обостряется чувство вины за свои действия в конфликте. Негативные установки по отношению друг к другу не дают возможности сразу нормализовать отношения. Полная нормализация отношений наступает при осознании сторонами важности дальнейшего конструктивного взаимодействия. Этому способствует преодоление негативных установок, продуктивное участие в совместной деятельности, установление доверия. Разделение конфликта на периоды и этапы позволяет рассматривать его как явление со сложной динамикой.

Отдельные стратегии и тактики имеют различный смысл на разных отрезках времени протекания конфликта. Конфликт часто включает и своих ресурсов, при которых прямая конфронтация отсутствует.

Конфликтная ситуация – латентная часть конфликта, это, по существу, социальная напряженность. С анализа ее формирования и развития надо начинать изучение основных этапов и форм протекания конфликта.

В развертывании социальной напряженности во времени можно выделить три основных стадии:

1. Появление противоречий, зарождение напряженности.

2. Идентификация субъектов напряженности (лиц, групп, организационных структур, блокирующих друг друга, достижение целей). На этом этапе происходит превращение объективно существующей ситуации в ее субъективное отображение в форме конфликтной ситуации.

3. Преодоление социальной напряженности.

В реальной жизни эти стадии трудно различить, они взаимосвязаны; сама напряженность может развиваться сразу по нескольким направлениям. К примеру, напряженная ситуация в трудовом коллективе, обусловленная несправедливой системой оплаты труда, может вызвать недовольство работников системой руководства в целом, личностью руководителя, политикой администрации предприятия и др. Напряженность в коллективе в этом случае развивается в виде обострения соответствующих социальных проблем. Развитие процесса одновременно идет и по другой линии – расширение круга втянутых в него лиц за счет вовлечения в конфликт (на той или другой его стороне) работников, чьи интересы не ущемлены, но которые связаны с конфликтующими межличностными отношениями и в силу этого оказываются готовы оказать моральную поддержку своим товарищам.

Напряженность переходит в конфликт, когда существующие противоречия достаточно долгое время не решаются, обостряются. Такая ситуация порождает дезинтеграцию коллективных связей, возникают отдельные противостояния. Происходит не только осознание собственных интересов и размежевание организации (группы) на этой основе, но и снижение значимости внутри организованной деятельности в ее прежних рамках. Противостояние, борьба за сферу влияния, столкновение лидеров и членов групп нарушают стабильность экономических, общественных, а также межличностных связей социальной организации, ведут к ухудшению объективных показателей деятельности. Поскольку противоречия предельно обнажены, выход из кризиса зачастую возможен лишь за счет ущемления интересов тех или иных из этих групп. Такая ситуация требует от лиц, принимающих решения, не только выработки позитивной программы действий, но и умения воплощать ее в жизнь в условиях кризиса, недовольства, активного противостояния участников.

Конфликт появляется лишь тогда, когда имеющиеся противоречия воспринимаются как наличие угрозы, т. е. возникает опасение, что другая сторона будет блокировать имеющиеся интересы, препятствовать в достижении поставленных целей, нанесет определенный ущерб.

Видимым началом конфликта являются действия, направленные на создание конфликта, т. е. конфликт и инцидент. Конфликтная ситуация может определяться объективными обстоятельствами или создаваться оппонентами намеренно ради достижения определенных целей, а инцидент может возникнуть и без специальной целенаправленной работы, в силу психологической несовместимости, т. е. инцидент может быть спровоцирован любым неосторожно сказанным словом, каким-то незначительным действием. Серия возникших стихийно инцидентов может породить серьезную конфликтную ситуацию. Поэтому необходимо уделять внимание самым незначительным инцидентам. Не обращать на них внимания - то же самое, что оставлять в пустом доме тлеющие угли: пожара может и не быть, но если он возникает, то потушить его можно только с большими потерями.

## **2.2 Формы взаимодействия в конфликтной ситуации.**

Поведение участников конфликтной ситуации зависит от выбора решения по крайней мере одной из сторон относительно типа взаимодействия. Результативность действий участников зависит будет от того, насколько исходное поведение будет соответствовать ситуации и насколько оптимальными эти действия будут для окончательного принятия решения. Человек обычно отбирает тот набор действий, который предоставляется ему наиболее подходящим на данном этапе: проявляемое поведение конфликтующих является своего рода проекцией того, как каждый из них определяет данную ситуацию.

Существуют три разных стадии (этапа), определяющих развитие отношений в конфликтной ситуации:

1. Определение, осознание участниками ситуации как конфликтной. Зачастую достаточно, чтобы это осознание произошло у одного из участников взаимодействия. Понимание, что назрела конфликтная ситуация, требует мобилизации имеющихся в распоряжении сил, чтобы либо добиться желаемой цели, если речь идет о человеке, выступающем как активное начало, либо обеспечить максимальную защиту, если речь идет о пассивном участнике взаимодействия. Необходимо подчеркнуть, что определение участником ситуации как конфликтной само по себе становится механизмом, отсекающим все стратегии поведения, не соответствующие этому состоянию системы, и активизирующим те варианты, которые могут нужным образом структурировать взаимодействие при данном состоянии.

2. Выбор стратегии, структурирующей ход взаимодействия в конфликтной ситуации. В этой фазе каждый из участников намечает определенную линию поведения, которая несколько позже оформляется как общая стратегия. Именно на этом этапе кто-то из оппонентов может принять решение о выходе из системы отношений, и таким образом конфликтная ситуация будет элиминирована за счет распада системы. Возможен и просто отказ от каких-то целей, их «снижение», чтобы избежать обострения. Или,

наоборот, выбирается стратегия, направленная на получение максимума желаемого.

3. Выбор действий в рамках общей стратегии взаимодействия (тактики). Стратегия выбрана, есть негласные правила, направляющие взаимодействие по тому или иному руслу, на этой фазе начинается столкновение стратегий и тактик индивидуального поведения. Западные исследователи обращают внимание на то, что важнейшим свидетельством восприятия ситуации как конфликтной является испытываемое участниками ощущение угрозы. Оно может вызываться тем, что ситуация приобретает черты неопределенности в отношении распределения позиций (по крайней мере для одного из участников). Чаще всего ощущение угрозы связано с представлением о том, что другая сторона станет источником блокировки целей, намерений, предпочтений или средств для достижения целей. Оно может вызвать желание одной из сторон расширить сферу своих прав или сузить сферу своих обязанностей по отношению к другой стороне.

Причинами появления чувства угрозы могут быть также понуждение одним участником другого вкладывать во взаимодействие больше сил, ресурсов, чем вкладывает он сам; знание одного из оппонентов того, что степень его обычной автономности по отношению к системе существенно уменьшилась; осознание того, что распределение прав и обязанностей между участниками взаимодействия является несправедливым; осознание несовместимости будущих потенциальных позиций; понимание одним из участников взаимодействия, что достижение желаемой цели возможно лишь при условии, если он займет некоторую ключевую позицию, которая не может принадлежать двум одновременно, т.е. представление о взаимной несовместимости при достижении индивидуальных целей в процессе взаимодействия и т.п. Здесь необходимо выделить особо значимый фактор, позволяющий человеку определить ситуацию как конфликтную, - уровень личной толерантности к фрустрации. В личном взаимодействии ни один из участников полностью не может реализовать свои цели, удовлетворить потребности. До известного предела, определенного соответствующей степенью толерантности (терпимости), каждый оппонент может продолжать действовать в соответствии с установившейся системой взаимоотношений.

Это длится до тех пор, пока степень неудовлетворенности потребностей, или фрустрации целей и намерений, остается ниже личного порога чувствительности к этим изменениям. Когда этот порог оказывается перейденным хотя бы у одного из участников взаимодействия, ситуация воспринимается им как конфликтная, и он выбирает один из приведенных выше вариантов поведения. Восприятие ситуации как конфликтной сопровождается рядом эмоциональных переживаний: повышенная тревожность, переходящая в страх, желание сопротивляться, враждебные чувства, предубежденность, агрессивность и т. п. Эти переживания неизбежно влияют на поведение человека, что не остается незамеченным другим участником взаимодействия, и тот начинает тоже воспринимать ситуацию как конфликтную. Происходит обоюдный выбор поведения в конфликте.

### 3. ОСНОВНЫЕ ФАКТОРЫ КОНФЛИКТА

3.1 Факторы конфликтов в трудовых коллективах.

3.2 Психологические составляющие конфликта.

3.3 Характеристика основных стилей поведения в конфликте.

#### 3.1 Факторы конфликтов в трудовых коллективах.

Все социальные конфликты в реальной жизни перекрещиваются, налагаются друг на друга. В конкретной ситуации трудно отделить экономические конфликты от ценностных, а ценностные от политических. Различные виды конфликтов как бы стимулируют друг друга, обостряя кризисную ситуацию в обществе.

В свою очередь кризис на государственном уровне переходит в повседневную жизнь, в мелкие стычки, инциденты и конфликты между небольшими группами и отдельными людьми. Чтобы анализировать тот или иной конфликт с научных позиций, надо обращать внимание прежде всего на линии взаимосвязи между различными факторами и причинами конфликта. Ведущее место при этом занимают конкретные обстоятельства, через которые как бы преломляются общие факторы, соприкасаясь с непосредственными причинами, вызвавшими вспышку того или иного конфликта.

В получившей широкую популярность книге «Основы менеджмента» М. Мескон, М. Альберт и Ф. Хедоури [10] выделяют шесть источников (в нашем понимании - конкретных факторов) конфликтов в трудовых организациях. Опишем их более конкретно:

1. *Ограниченность ресурсов*, которые нужно делить.

Даже в самых крупных организациях ресурсы всегда ограничены. Руководство должно решить, как распределить материалы, людские ресурсы и финансы между различными группами, чтобы наиболее эффективным образом достигнуть целей организации. Выделить большую долю ресурсов какому-то одному руководителю, подчиненному, группе означает, что другие получают меньшую долю от общего количества. Не имеет значения, чего касается это решение, люди всегда хотят получать больше, а не меньше. Таким образом, необходимость делить ресурсы почти неизбежно ведет к различным видам конфликта.

2. *Взаимозависимость задач*.

Поскольку все организации являются системами, состоящими из взаимозависимых элементов, при неадекватной работе одного подразделения или человека взаимозависимость задач может стать причиной конфликта. Определенные типы организационных структур также увеличивают вероятность конфликта. Такая возможность возрастает при матричной структуре организации, где умышленно нарушается принцип единоначалия. Возможность конфликта также велика в функциональных структурах, поскольку каждая крупная функция требует внимания в основном к своей

собственной области специализации. В организациях, где основой организационной схемы являются отделы, руководители взаимозависимых подразделений подчиняются одному общему начальству более высокого уровня, тем самым уменьшается возможность конфликта, который возникает по чисто структурным причинам.

### *3. Различия в целях.*

Вероятность конфликта увеличивается по мере того, как организации становятся более специализированными и разбиваются на подразделения. Это происходит потому, что специализированные подразделения сами формулируют свои цели и могут уделять большее внимание их достижению, чем целей всей организации.

### *4. Различия в представлениях и ценностях.*

Представление о какой-то ситуации зависит от желания достигнуть определенной цели. Вместо того чтобы объективно оценить ситуацию, люди могут рассматривать только те взгляды, альтернативы и аспекты ситуации, которые, по их мнению, благоприятны для их группы и личных потребностей. Различие в ценностях — весьма распространенная причина конфликта.

### *5. Различия в манере поведения и жизненном опыте.*

Эти различия увеличивают возможность возникновения конфликта. Встречаются люди, которые постоянно проявляют агрессивность и враждебность, готовые оспаривать каждое слово, тем самым создавая вокруг себя атмосферу, чреватую конфликтом. Личности с авторитарными, догматичными чертами скорее вступают в конфликт. Различия в жизненном опыте, ценностях, образовании, стаже, возрасте скорее приведут к конфликту, чем более приближенные или равные характеристики.

### *6. Неудовлетворительные коммуникации.*

Под этим понятием авторы понимают, что плохая передача информации действует как катализатор конфликта, мешая отдельным работникам или группе понять ситуацию или точки зрения других. Если руководство не может довести до сведения подчиненных, что новая система оплаты труда, привязанная к производительности, призвана не «выжимать соки» из рабочих, а увеличить прибыль предприятия и укрепить его положение среди конкурентов, подчиненные могут отреагировать таким образом, что замедлят темп работы. Другие проблемы передачи информации, вызывающие конфликт, - неоднозначные критерии качества, неспособность определить должностные обязанности и функции всех сотрудников и подразделений, а также предъявление взаимоисключающих требований к работе, неспособность руководителей разработать и довести до сведения подчиненных точное описание должностных обязанностей [10].

## **3.2 Психологические составляющие конфликта.**

К психологическим элементам конфликта относятся психофизиологические, психологические, этические и поведенческие свойства

отдельной личности, которые оказывают влияние на возникновение и развитие конфликтной ситуации.

Черты характера личности, ее привычки, чувства, воля, интересы и мотивы – все эти многие другие качества личности, играют огромную роль в динамике любого конфликта. Но в наибольшей степени их влияние обнаруживается на микроуровне, в межличностном конфликте и в конфликте внутри организации [11].

Среди личностных элементов конфликта прежде всего следует назвать:

1. основные психологические доминанты поведения;
2. особенности характера, в первую очередь, его акцентуации;
3. неадекватные оценки и восприятия;
4. манеры поведения;
5. этические ценности.

Различия названных характеристик людей, их несовпадение и противоположный характер могут служить основанием конфликта [12].

Основные психологические доминанты поведения. Важнейшую роль среди личностных факторов конфликта играют основные психологические доминанты поведения личности:

1. ценностные ориентации;
2. цели;
3. мотивы;
4. интересы;
5. потребности.

Все они имеют внутреннюю взаимосвязь и вытекают один из другого. Рассмотрим их более подробно.

1. *Ценностные ориентации* людей как субъектов конфликта формируются в процессе социализации личности и выражаются в тех моральных, идеологических, политических и других принципах, на основе которых субъект противоборства оценивает характер конфликта и строит свое поведение в этой ситуации. На базе ценностных ориентаций происходят вычленение и дифференциации объемов конфликта по их значимости, решается вопрос о том, следует ли вообще участвовать в конфликте. Например, по поводу одного и того же предмета линия поведения религиозного человека и атеиста может быть совершенно различной. Там, где один будет стремиться избежать конфликта, руководствуясь принципами «не убий» и «возлюби ближнего», другой, напротив, может демонстрировать, агрессивное поведение, руководствуясь принципом «око за око», «кто не с нами, тот против нас» и т.д. Ценностные ориентации обнаруживаются прежде всего в целях участников конфликта.

2. *Цель* - это осознанный образ предполагаемого результата, на достижение которого, направлено действие человека. Применительно к конфликту цель его субъектов - это представление о той конечной ситуации, которая возникнет в результате разрешения противоборства и к достижению которой стремятся его участники. Именно этот полезный для участников конфликта результат и определяет направленность их поведения. Образ

предвосхищаемого позитивную результата конфликта приобретет побудительную силу и таким образом становится целью, начинает направлять действия субъектов противоборства. Но это происходит тогда, когда осуществляется связь цели с мотивом поведения.

3. *Мотив* - побуждение к деятельности, связанное с удовлетворением тех или иных потребностей личности. Применительно к конфликту мотив - это осознаваемая причина, лежащая в основе выбора действий субъектов конфликта. Такой основой вступления в конфликт в конечном счете выступает необходимость реализации его субъектами своих интересов.

4. *Интересы участников конфликта* - это осознание ими объекта конфликта как своей потребности. Отсюда повышенное внимание именно к данному объекту конфликта, а не к другому. Именно противоречие интересов рождает конфликт. Если объект не представляет никакого интереса, конфликт из-за него не возникает. Это объясняется тем, что основой интереса является потребность.

5. *Потребность*. С точки зрения психологии потребность субъектов конфликта - это такое их состояние, которое выражается в том, что объект конфликта выступает как нужда, острая необходимость для их существования. Поэтому она является самым глубинным источником активности субъектов и толкает их на конфликтные действия. Потребность, таким образом, является тем состоянием личности, которое регулирует ее поведение, в том числе и конфликтное. Но при этом подобная регуляция осуществляется во взаимосвязи с интересами, мотивами, целями и ценностными ориентациями личности.

#### *Неадекватные оценки и восприятия.*

Неадекватные оценки и восприятия человеком как других людей, так и самого себя являются важным элементом конфликта. Занижение или завышение качеств других людей или своих собственных может породить самые разнообразные недоразумения, противоречия и конфликты. Так, если человек полагает, что он является неформальным лидером в группе и пользуется повышенным авторитетом, а на самом деле, в глазах коллег он заурядный член организации, то это расхождение в оценках может привести к конфликту.

И этой связи выделим типичные ошибки, которые часто приводят к необъективным оценкам.

1. *Эффект ореола* – ошибка, которая возникает при необходимости делать выводы о внутренних характеристиках другого человека по внешним признакам. Суть ее состоит в распространении, в условиях дефицита информации, общего оценочного впечатления о человеке на восприятие его поступков и личностных качеств. Эффект ореола может выступать в форме позитивной оценочной пристрастности (положительный ореол) и негативной пристрастности (отрицательный ореол). Так, если первое общее впечатление о человеке благоприятное, то и в дальнейшем его поступки и черты будут переоцениваться в положительную сторону, а отрицательные моменты будут недооцениваться или не замечаться. И наоборот, если первоначальное общее впечатление отрицательное, то даже положительные поступки человека в

последующем или недооцениваются или вовсе не замечаются. Эффект ореола может способствовать возникновению различных педагогических конфликтов. Школьнику, которому с самого начала приклеили ярлык «бестолковый» или «ленивый», будет в последующем непросто доказать, что он хороший ученик. Но и с положительным ореолом - «умница», «вундеркинд» и т. д. ребенку нелегко будет справиться. И тот и другой ореол вполне могут стать причиной и внутриличностного и межличностного конфликтов.

2. *Эффект бумеранга* – при определенных воздействиях источника информации на аудиторию или на отдельную личность может получиться результат, противоположный ожидаемому. Этот эффект, как правило, возникает, если подорвано доверие к источнику информации, если передаваемая информация длительное время носит не соответствующий действительности характер, если, наконец, субъект, передающий информацию, вызывает неприязнь к себе у тех, кто ее воспринимает. В этих условиях, если источник информации будет даже говорить правду, можно ожидать, что ему не поверят.

3. *Эффект новизны* – при восприятии и оценке людьми друг друга по отношению к незнакомому человеку более значимой является первая информация, а по отношению к знакомому - последняя, то есть более новая информация.

4. *Эффект снисходительности* – тенденция оценивать себя и других более высоко по шкале положительных характеристик и более низко по шкале отрицательных качеств,

5. *Логическая ошибка* – близка к эффекту ореола. Суть ее заключается в часто повторяющейся взаимосвязи качеств личности, о которых известно лицам, выступающим в качестве экспертов.

Например, если человек высоко оценивается по шкале агрессивности, то этому сопутствует и высокая оценка по шкале энергичности. В данном случае качества личности оценивают, исходя из определенных логических построений. Высокая или низкая оценка какой-либо характеристики дается только исходя из того, что она вроде бы логически связана с другими.

6. *Ошибка социального стереотипа*. Социальный стереотип - это относительно устойчивый и упрощенный образ социального объекта: группы, индивида, явления. Его наличие играет существенную роль в оценке человеком других людей и событий. Имеете с тем, но говоря в условиях ограниченной информации об объекте, он может быть и ложным, выполнять негативную роль, формируя ошибочное представление о людях, затрудняя взаимодействие между ними и способствуя развитию конфликта.

7. *Ошибка центральной тенденции* возникает тогда, когда оценивающий избегает давать низкие или высокие оценки, а пользуется усредненными оценками. В итоге, например, все работники в глазах руководителя оказываются лишены индивидуальности, а конкретный вклад в общее дело обезличивается.

8. *Ошибка привлекательности и взаимной симпатии* заключается в том, что из-за симпатии к близкому человеку оценка завышается. Вообще, люди,

которые для нас привлекательны получают завышенные оценки, и наоборот. С этой ошибкой связана и другая люди, которые нас хвалят и любят, часто пользуются взаимной любовью и награждаются завышенными оценками.

9. *Ошибка близости* - проявляется, когда оцениваемый сравнивается с другими людьми этого же статуса и социальной роли, а не автономно, безотносительно к кому-либо.

*Манеры поведения.*

Эта составляющая конфликта также играет важную роль в его развитии. Люди вступают в общение с разными уровнями культуры, привычками, правилами поведения. Эти различия могут быть обусловлены как чертами характера, так и образованием, ценностными ориентациями, жизненным опытом, то есть факторами, связанными с процессом социализации личности. Но встречаются люди трудные в общении, поведение которых неудобно для окружающих и которые являются повышенными источниками возникновения конфликтов.

В своей работе «Общение с трудными людьми» Роберт М. Брэмсон выделил целый ряд таких типов трудных в общении людей [12].

Назовем некоторые из них.

- «Агрессивисты» - они постоянно задирают других, говорят колкости и раздражаются, если их не слушают.

- «Жалобщики» у них всегда найдется что-нибудь, на что они будут сетовать. Обычно они мало делают для решения проблемы и не хотят брать на себя ответственность.

- «Молчуны» - спокойны и немногословны; никто не знает, что в действительности они думают об окружающих или чего хотят.

- «Сверхпокладистые» - они согласятся с вами по любому поводу и пообещают поддержку, однако слова у них часто расходятся с делом. Они не выполняют своих обещаний и не оправдывают возложенных на них надежд.

- «Вечные пессимисты» - всегда предсказывают неудачу в деле и стараются сказать «нет», поскольку обычно полагают, что из-за затеваемого ничего не получится.

- «Всезнайки» - считают себя выше других, ибо полагают, что являются носителями истины в последней инстанции. При этом они к тому же хотят, чтобы об этом «превосходстве» знали и другие. Они могут действовать как «бульдозер», расталкивающий всех на своем пути со своими «знаниями». Но довольно часто оказывается, что они ошибаются, ибо в основном только играют свои роли.

Американский конфликтолог Джини Г. Скотт добавляет к этому перечню трудных в общении людей еще целый ряд типов [12]:

- «максималисты» - хотят чего-то прямо сейчас, даже если в этом нет необходимости;

- «скрытные» - держат все в себе, не говорят о своих обидах, а потом внезапно набрасываются на вас, когда вы считаете, что все идет прекрасно;

- «невинные лгуны» - замечают следы лжи или серией обманов, так что вы перестаете понимать, во что верить, а во что - нет;

- «ложные альтруисты» - якобы делают вам добро, но в глубине души сожалеют об этом. Вы можете почувствовать это в иных обстоятельствах или это может неожиданно проявиться в виде саботажа, востребования подаренного или ожидания компенсации.

Встречаются «игроки» различных типов, например, такие люди, которые говорят и поступают в стиле «да, но...», описанные Эриком Берном в его книге «Игры, в которые играют люди». Внешне они поступают так, а думают совсем иначе. Вы не будете знать, что происходит, пока не попадете в их ловушку [12].

*Этические ценности.* Важный элемент конфликта - расхождение этических ценностей людей. Вечным и одним из основных регуляторов человеческих отношений выступают этические нормы, и которых выражены наши представления о добре и зле, справедливости и несправедливости, правильности или неправильности поступков людей. И вступая в общение с другими, каждый из нас так или иначе, сознательно или стихийно опирается на эти представления. Но в зависимости от того, как человек понимает моральные нормы, какое содержание в них вкладывает, в какой степени он их вообще учитывает в общении, он может как облегчить себе взаимодействие, сделать его более эффективным, помочь в решении поставленных задачи достижении целей, так и затруднить его или даже сделать конфликтным.

Понятно, что этические нормы и правила поведения имеют свою специфику в разных сферах человеческой деятельности и общения. Если, например, говорить о конфликте в сфере бизнеса, то тут этика затрагиваем целый комплекс проблем:

- 1) социальную ответственность поведения управляющих и сотрудников в организации;
- 2) этические нормы поведения руководителей и подчиненных;
- 3) цели, преследуемые той или иной организацией, и средства для их достижения и т.д.

Существуют люди, полагающие, что задача организации состоит прежде всего в том, чтобы добиться максимальной прибыли, невзирая на этические нормы. В этом случае они, видимо, будут придавать не особо важное значение таким этическим ценностям, как альтруизм или любовь к ближнему, выпуская недоброкачественную продукцию и отравляя людей, если речь идет о выпуске продуктов низаия. Однако для других людей указанные ценности могут иметь существенное значение. Понятно, что при взаимодействии первых со вторыми неизбежен конфликт, обусловленный расхождениями в этических ценностях людей.

### **3.3 Характеристика основных стилей поведения в конфликте.**

В данном разделе, мы рассмотрим основные стили поведения личности в конфликтной ситуации.

**1 стиль поведения в конфликте: Уклонение (уход, избегание, игнорирование):** пассивное несотрудничество, характеризующееся

отсутствием стремления как пойти навстречу оппоненту, так и защищать собственные интересы. И сегодня многие люди стремятся сохранять худой мир, который, как известно, лучше доброй ссоры. *Эта стратегия может быть адекватно описана метафорой «заметать мусор под ковер».*

Уклонение существует как в сознательной (рациональной), так и в бессознательной (иррациональной) форме.

Существует два варианта реализации этой стратегии:

1 вариант. Уклонение от ситуации, проявляющееся в игнорировании проблемы, ее откладывании, нежелании вступать во взаимодействие с партнером по поводу возникших разногласий, а то и в ограничении контактов с ним (Примером такой стратегии являются знаменитые слова - Я подумаю об этом завтра)

2 вариант. Решение возникшей проблемы за счет отказа от собственных интересов, своей позиции, когда субъект идет навстречу интересам оппонента. И так, этот стиль реализуется тогда, когда человек не отстаивает свои права, не сотрудничает ни с кем, просто уклоняется от разрешения конфликта.

*Типичные ситуации, в которых рекомендуется применять стиль уклонения:*

- исход не очень важен для вас, и вы считаете, что решение настолько тривиально, что не стоит тратить на него силы;
- напряженность слишком велика, и вы ощущаете необходимость ослабления накала;
- решение этой проблемы может принести вам дополнительные неприятности;
- вы не можете или не хотите решить конфликт в свою пользу;
- вы хотите выиграть время, может быть для того, чтобы получить дополнительную информацию или чтобы заручиться чьей-то поддержкой;
- ситуация очень сложна, и вы чувствуете, что решение конфликта потребует слишком много от вас;
- у вас мало власти для решения проблемы желательным для вас способом;
- у других больше шансов решить эту проблему;
- пытаться решить проблему немедленно опасно, поскольку ее вскрытие и открытое обсуждение конфликта может только ухудшить ситуацию [2].

Уклонение от решения проблемы, которую создает конфликт, лучше всего изучил психоаналитический подход (механизмы - отрицание, регрессия, замещение и т.д.).

Бессознательный выбор стратегии ухода лишь откладывает проблему, решение которой в данный момент времени неприятно или невозможно для субъекта.

Необходимо отметить, что доминирование использования данной стратегии поведения в конфликте даже в ее рациональном варианте ведет к изоляции индивида, к неверию в свои силы, снижению самооценки. Межличностные отношения при выборе стратегии не подвергаются серьезным изменениям.

**2 стиль поведения в конфликте: Приспособление (уступка, коллаборационизм)** форма пассивного сотрудничества, отличающаяся склонностью смягчить конфликтное взаимодействие, сохранить гармонию существующих отношений посредством согласия с другой стороной, доверию ей.

Исследователи доказали, что при дефиците времени стратегия уступок является наиболее выгодной, ведь путь уступок самый быстрый путь к достижению согласия. *Умный гору обойдет - такова метафора разумной уступки.*

Обратная тенденция состоит в том, что выбор стратегии приспособления может быть оценен как проявление слабости, что грозит потерей имиджа уступающей стороной. Это может дорого обойтись, так как другая сторона в этом случае встает на путь соперничества, а не поиска интегративного решения.

*Типичные ситуации, в которых эффективно использование данной стратегии:*

- вас не особенно волнует данный конфликт, проблема не является существенной и значимой для субъекта;

- высокая значимость межличностных отношений по сравнению с предметом разногласий (вы хотите охранить добрые отношения с оппонентом и для вас важнее сохранить с кем-то хорошие отношения, чем отстаивать свои интересы);

- итог намного важнее для другого человека, чем для вас;

- правда не на вашей стороне;

- у вас мало власти или мало шансов победить (оппонент имеет существенно более высокий ранг, потенциал, статус и т.д. (значительное неравенство конфликтующих);

- стремление оказать поддержку оппоненту, при получении удовлетворения от своего добросердечия;

- другой человек может извлечь из этой ситуации полезный урок, если вы уступите ему;

- временная мера, которая не разрешает, а лишь замораживает конфликт с целью предупреждения разрушительного столкновения.

Главное отличие стиля приспособления от стиля уклонения в том, что Вы действуете вместе с другим человеком. При стиле уклонения не делается ничего для удовлетворения интересов другого человека.

Стратегия уступок демонстрирует добрую волю приспособляющейся стороны, ведет к сбережению ресурсов, снятию напряжения, сохранению отношений. Уступки демонстрируют добрую волю и служат позитивной моделью для оппонента. Нередко уступка становится переломным моментом в напряженной ситуации, меняющим ее течение на более благоприятное. Уступая при признании правоты партнера, сторона конфликта производит впечатление разумного, справедливого человека.

Однако, уступка может сослужить и плохую службу. Она может быть воспринята оппонентом как проявление слабости и привести к эскалации его давления и требований. Можно обмануться, рассчитывая на взаимность этой

стратегии. Личность или группа, имеющая в своем конфликтном репертуаре только эту стратегию, становится пассивной, не получает полной самореализации, теряет в самооценке, не достигая желаемого и систематически не удовлетворяя свои интересы.

**3 стиль поведения в конфликте: Конфронтация (соперничество, конкуренция, соревнование, подавление, доминирование)** активное и самостоятельное поведение, направленное на удовлетворение собственных интересов без учета интересов другой стороны, а то и в ущерб им. Под поведением в данном контексте подразумеваются любые попытки урегулировать конфликт на условиях одной стороны.

*Афоризм – «Кто кого...»*

Если одна сторона выбирает эту стратегию, она добивается удовлетворения своих притязаний и старается убедить или принудить другую сторону пойти на уступки.

Следовательно,

- человек, использующий данный стиль, весьма активен и предпочитает идти своим путем;
- он не очень заинтересован в сотрудничестве с другими, старается в первую очередь
- удовлетворить собственные интересы в ущерб интересам других;
- зато очень способен на волевые решения.

Для сегодняшнего дня характерно еще большее развитие конкурентности в отношениях между людьми: Современная культура экономически основывается на принципе индивидуального соперничества. Отдельному человеку приходится бороться с другими представителями той же группы, приходится брать верх над ними и нередко отталкивать в сторону.

*Условия эффективности использования данной стратегии:*

- проблема имеет жизненно важное значение для вас, вы делаете большую ставку на свое решение возникшей проблемы;
- вы обладаете достаточным авторитетом и уверены, что принимаемое вами решение - наилучшее;
- требуются быстрые и решительные меры в непредвиденной ситуации и у вас достаточно власти для этого;
- вы чувствуете, что вам нечего терять или у вас нет другого выхода;
- в интересах сохранения авторитета необходимо проявить решительность;
- вторая сторона легко идет на уступки;
- сила действия одной стороны значительно превосходит силу противодействия, на которое способна другая сторона;
- участник конфликта в данный момент лишен другого выбора.

**4 стиль поведения в конфликте: Компромисс** как стиль поведения занимает срединное место и означает расположенность участников конфликта к урегулированию разногласий на основе взаимных уступок, достижения частичного удовлетворения своих интересов.

Компромиссное поведение может проявляться в том, что субъект

поддерживает дружеские отношения, ищет справедливого исхода, делит объект желаний поровну, избегает напоминания о своем первенстве в чем либо, стремится получить что-то и для себя, но избегает лобовых столкновений, немного уступает ради сохранения отношений.

Он предполагает в равной мере активные и пассивные действия.

*Активная форма* компромисса может проявиться в заключении четких договоров, принятии каких-то обязательств и т.п.

*Пассивный компромисс* - это не что иное, как отказ от каких-либо активных действий по достижению определенных взаимных уступок в тех или иных условиях.

**Компромисс нельзя рассматривать как способ разрешения конфликта.** Взаимная уступка часто является этапом на пути поиска приемлемого решения проблем.

Однако, компромисс является лишь временным выходом, поскольку ни одна из сторон не удовлетворяет свои интересы полностью и основа для конфликта остается. Если же компромисс не является равным для обеих сторон, а одна из них уступает больше, чем другая, то риск возобновления конфликта становится выше. В отличие от стиля сотрудничества, компромисс более поверхностен. Вы не ищите скрытые нужды и интересы (как в сотрудничестве), а рассматриваете только желания и высказывания друг друга.

*Условия эффективности использования данной стратегии:*

- обе стороны обладают одинаковыми возможностями, статусом, но имеют взаимоисключающие интересы;
- необходимо прийти к решению быстро, потому что нет времени;
- стороны могут устроить временное решение;
- достаточно воспользоваться кратковременной выгодой;
- другие подходы к решению проблемы оказались невозможными;
- компромисс позволит сохранить взаимоотношения, и вы предпочитаете получить хоть что-то, чем все потерять.

В поиске компромисса следует начинать с прояснения интересов и желаний сторон и обозначить область совпадения интересов [12].

### **5 стиль поведения в конфликте: Сотрудничество (интеграция)**

Сотрудничество, как и конфронтация, нацелено на максимальную реализацию участниками конфликта собственных интересов. Но в отличие от конкурентного стиля сотрудничество предполагает не индивидуальный, а совместный поиск такого решения, которое отвечает устремлениям всех сторон. Это возможно при своевременной и точной диагностике проблемы, породившей конфликтную ситуацию, уяснения как внешних проявлений, так и скрытых причин конфликта, готовности сторон действовать совместно ради достижения общей цели.

В отличие от компромисса, где проблема частично решается на уровне позиций, для сотрудничества необходим переход с уровня позиций на более глубокий уровень принципиальных интересов. В результате взамен кажущейся неразрешимости проблемы обнаруживается совместимость и общность интересов.

Стиль сотрудничества охотно используется теми, кто воспринимает конфликт как естественное явление социальной жизни, как потребность решить ту или иную проблему без нанесения ущерба какой-либо стороне. Именно он лежит в основе установки толерантности.

*Условия эффективности использования данной стратегии:*

- решение проблемы очень важно для обеих сторон, и никто не хочет от него устраняться;

- у вас тесные и взаимозависимые отношения с другой стороной;

- у вас есть время поработать над возникшей проблемой;

- вы и другой человек осведомлены о проблеме и желания обеих сторон известны;

- вы и ваш оппонент готовы предложить поставить на обсуждение некоторые идеи и обсудить их;

- все вовлеченные в конфликт стороны обладают равными возможностями и готовы на равных искать решение проблемы.

Выгоды сотрудничества несомненны: каждая сторона получает максимум пользы при минимуме потерь. Но такой путь разрешения конфликта очень непрост.

*Условия соблюдения стиля:*

- стороны должны переступить через негативные эмоции, сопровождающие конфликтные отношения;

- должны уметь объяснить свои желания;

- выразить свои нужды;

- выслушать друг друга;

- совместно искать решение проблемы.

Отсутствие одного из этих элементов делает такой подход неэффективным. Поэтому сегодня общепризнано, что эта стратегия является стратегией успеха. В частности, западная конфликтологическая практика строится именно на этой основе. Это самый трудный по исполнению, но наиболее продуктивный в плане разрешения конфликтов и удовлетворения интересов всех сторон стиль [12].

## 4. ТЕХНОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТНЫМ ВОЗДЕЙСТВИЕМ

4.1 Убеждение как средство предотвращения и разрешения конфликтов.

4.2 Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.

4.3 Технология проведения переговоров в конфликтном взаимодействии.

### 4.1 Убеждение как средство предотвращения и разрешения конфликтов.

В.П. Шейнов: «Неумение убеждать – источник конфликтов. Мы не умеем иногда убедительно изложить свое предложение, просьбу, вопрос. Встретив непонимание, обвиняем оппонента в предвзятом к нам отношении. Так в беседе появляется конфликтоген, а эскалация последующих конфликтогенов приводит к конфликту, который, вероятнее всего, не нужен ни той, ни другой стороне» [12].

Убеждение, принуждение, компромисс

Автор отмечает, что существует *два способа* добиться того, чтобы оппонент уступил вашим требованиям:

- 1) убедить
- 2) заставить

*Подавление* как один из методов разрешения конфликтов страдает тем недостатком, что конфликтная ситуация не устраняется, а загоняется вглубь. При этом неудовлетворенный участник конфликта будет дожидаться своего часа, изменения обстановки не более благоприятную для себя, чтобы вновь выступить со своими претензиями.

Отсюда следует, что методы убеждения значительно более предпочтительны, чем методы подавления. Однако если убедить, не отходя от исходной позиции, не удастся, то приходится искать компромиссное решение.

### ПРАВИЛА УБЕЖДЕНИЯ

(по В.П. Шейнову) [13].

#### Первое правило (Правило Гомера):

- *очередность приводимых аргументов влияет на их убедительность. Наиболее убедителен следующий порядок аргументов: сильные - средние - один самый сильный*

- отсюда следует, что слабыми аргументами лучше не пользоваться в процессе убеждения.

- Действительно, лицо, принимающее решение (ЛПР) уделяет больше внимания слабостям в ваших аргументах, поскольку, приняв положительное решение, он примет на себя ответственность.

- Помните: не количество аргументов решает исход дела, а их

надежность.

- Не следует начинать с просьбы, следует начинать с аргументов. Ведь просьба без аргументов имеет наименьшие шансы на положительное решение.

- Важное обстоятельство: один и тот же аргумент для разных людей может быть сильным, и слабым. Поэтому сила (слабость) аргументов должна определяться с точки зрения личностно-профессионального развития [13].

### **Второе правило (Правило Сократа):**

*для получения положительного решения по очень важному для вас вопросу, поставьте его на третье место, предпослав ему два коротких, простых для собеседника вопроса, по которым он без затруднения ответит вам «да». Схема: короткий вопрос – короткий вопрос – важный вопрос.*

- Установлено, что когда человек говорит и слышит «нет», в его кровь поступают гормоны норадреналина, настраивающего его на борьбу. Наоборот, слово «да» приводит к выделению морфиноподобных веществ – гормонов удовольствия (эндорфинов).

Получив две порции гормонов удовольствия, собеседник расслабляется, настраивается благожелательно, ему психологически легче согласиться, нежели вступить в борьбу.

- Предваряющие вопросы должны быть короткими, чтобы не утомить собеседника, не отнимать у него много времени. Кроме того, при длительной подготовке к основной части беседы возрастает вероятность того, что кто-то вторгнется (телефонным звонком или визитом) в разговор и ваша «подготовка» пойдет на пользу другому.

### **Третье правило (Правило Паскаля):**

**Не загоняйте собеседника «в угол». Дайте ему возможность «сохранить лицо».**

- Часто собеседник не соглашается с нами только потому, что согласие ассоциируется в его сознании с потерей своего достоинства.

- Подсказкой этому правилу служат слова Паскаля: «Ничто так не разоружает, как условия почетной капитуляции». Суть: предложите такое решение, которое дает собеседнику возможность с честью выйти из затруднительного положения - это поможет ему принять вашу точку зрения!

### **Четвертое правило:**

*Убедительность аргументов в значительной степени зависит от имиджа и статуса убеждающего.*

- Одно дело, когда человек авторитетный, уважаемый, другое – когда незначительный, не принимаемый всерьез.

- **Статус** – это положение в обществе (студент, ректор, доцент, профессор, мастер, начальник, директор и т.п. – все это статусы). Статус дает ответ на вопрос «ЧТО?».

- **Имидж** - образ, изображение, отображение. Отвечает на вопрос: «КАКОЙ? КАКОЕ?» (хороший или плохой, умный или глупый, приятный или неприятный).

Пример, который приводит автор:

- социальные опросы накануне выборов – избиратели отдадут

предпочтение мужчинам, а не женщинам, людям среднего возраста, а не молодым или пожилым;

- в судебных заседаниях по бракоразводным делам статус женщины воспринимается судьями в целом как более высокий;

- при прочих равных условиях человек плотного телосложения нередко воспринимается как более основательный, вызывающий больше доверия.

#### **Пятое правило:**

**Не загоняйте себя «в угол», не принижайте свой статус.**

- Неуверенное поведение принижает человека и ассоциируется с его низким статусом.

- Следует избегать извинений (без должных к тому причин), проявления признаков неуверенности в себе. Например, не стоит применять: «Извините, я не помешал?!», «Я бы хотел еще раз выслушать», «Пожалуйста, есть ли у вас время еще раз все выслушать».

#### **Шестое правило:**

**Не принижайте статус и имидж собеседника.**

- Любое проявление неуважения, пренебрежения к собеседнику есть покушение на его статус, и вызывает, как правило, негативную реакцию.

- Указание на ошибку собеседника или его неправоту наносит ущерб имиджу критикуемого.

- Если все же указать на промах необходимо, то желательно делать это в таком оформлении, что признать свою неправоту собеседник не сочтет унижительным. Пример, который приводит автор: «По-видимому, вам не известны некоторые обстоятельства (указываются). Учитывая ваши соображения и эти обстоятельства, не кажется ли вам, что мы приходим к следующему выводу».

#### **Седьмое правило:**

**К аргументам приятного собеседника мы относимся снисходительно, а к аргументам неприятного - критически.**

- Механизм такой же, как и правила Сократа: приятный собеседник стимулирует выработку гормонов удовольствия и нежелание вступать в конфронтацию, неприятный – наоборот.

- Приятному впечатлению способствует множество обстоятельств: уважительное отношение к партнерам, неотразимые конфликты, умение слушать, приятные манеры и внешний вид.

#### **Восьмое правило:**

**Желая переубедить собеседника, начинайте не с того, что вас разделяет, а с того, с чем вы согласны с ним.**

- Даже если вы совсем не согласны, поблагодарите его хотя бы за то, что вам было интересно познакомиться с его точкой зрения

- Но даже после этого не стоит говорить: «Но у меня на этот счет другое мнение» (эта фраза разводит вас по разные стороны баррикады под название самолюбие – «Вот я сейчас докажу, что умнее тебя»).

#### **Девятое правило:**

Проявите эмпатию к собеседнику.

- Эмпатия – способность к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания.

- Она помогает убеждающему понять чувства убеждаемого им человека, отвечающие ходу его мыслей (в борьбе рассудка и чувств победу одерживают обычно негативные эмоции, которые блокируют человека, его рассуждения).

#### **Десятое правило:**

##### **Будьте хорошим слушателем.**

- Анализ споров показывает, что многие конфликты разгораются потому, что спорящие, по существу, говорят о разных вещах, но не понимают этого.

- Внимательное слушание – залог вашей убедительности: вы никого не убедите, если не поймете ход мыслей и тонкости позиций партнера.

- Внимательный слушатель получает намного больше информации, и, кроме того, располагает к себе собеседника.

- Замечено, что «мы слышим то, что хотим услышать». Внимательно слушать – это значит «услышать» более того, что произнесено. Пример, который приводит автор: на прием к психотерапевту пришла женщина посоветоваться, выходить ли ей замуж за человека, сделавшего ей предложение. Рассказывая, что ей в нем не нравится, а что нравится, она, в частности, сказала: «Он зачесывает волосы с одной стороны на другую, чтобы прикрыть лысину, - это так раздражает. У меня он так ходить не будет!» Эти слова показали, что фактически посетительница уже решила для себя вопрос, а пришла за советом лишь утвердиться в фактически созревшем решении. Когда ей об этом сказал психотерапевт, она согласилась.

#### **Одиннадцатое правило:**

Избегайте конфликтогенов.

#### **Двенадцатое правило:**

##### **Проверяйте, правильно ли вы понимаете друг друга.**

- «Правильно ли я вас понял...»
- «Другими словами, вы считаете...»
- «Сказанное вами может означать...»
- «Что вы имеете в виду?»
- «Нельзя ли поподробнее...»
- «Не уточните ли...»

#### **Тринадцатое правило:**

##### **Следите за мимикой, жестами и позами своими и собеседника.**

#### **Четырнадцатое правило:**

Покажите, что предлагаемое вами удовлетворяет какую-то из потребностей человека.

- Согласно А. Маслоу выделяют следующие пять уровней потребностей человека [14]:

- 1) физиологические (вода, пища, сон, жилье, здоровье);
- 2) в безопасности, уверенности в будущем;
- 3) принадлежность к какой-либо общности (семье, коллективу, компании друзей);
- 4) в самореализации, духовные.

- Человек нуждается в удовлетворении всех этих уровней потребностей. И это служит источником для нахождения сильных аргументов. Сильнейшим аргументом является возможность удовлетворить какую-то из потребностей.

### **«Управляющее» правило.**

*Наибольшая убедительность достигается тогда, когда:*

*1. не нарушено ни одно из «запрещающих правил»;*

*2. использовано 2-3 активных правила.*

- «Запрещающие» - те правила, нарушение которых может разрушить процесс убеждения (они содержат частицу «не»), во всяком случае ослабить его. Это правила: 3,5,6, 7-13, а также замечания к правилу 1 о недопустимости использования слабых аргументов и о том, чтобы не начинать с просьбы.

- «Активные» - правила, которые усиливают позицию убеждающего. Это правила: 1,2,4,9-14.

- Правила 7 и 8 – одновременно и активные, и запрещающие.

### **Эффективная практика убеждения**

#### **1. Ставьте лишь реально достижимые цели.**

- Если вопрос в принципе неразрешим, то нечего и копыя ломать.

- Правило 9 поможет определить границы решаемости – не решаемости вопроса. – Поставив себя на место лица, принимающего решение, спросим себя, какие чувства вызовет у него наше предложение.

#### **2. Спрашивайте, а не утверждайте.**

- Интересуясь мнением убеждаемого, мы удовлетворяем его потребность в уважении (правило 14), поднимая его статус (правило 6).

- Будучи хорошим слушателем (правило 10), мы найдем аргументы, наиболее убедительные именно для этого человека.

- Став благодаря этому приятным собеседником, мы обеспечим более лояльное отношение к нашим аргументам (правило 7).

**Запомните: - беседой управляет тот, кто задает вопросы – вопросами можно подготовить почву для решающего аргумента.**

#### **3. Применяйте «словесный динамит».**

- Привлечь внимание собеседника и удержать его нелегко. Одно из эффективных средств – неожиданные заявления, или «словесный динамит».

- Например, при беседе с руководителем: «На вашем месте первой моей мыслью было бы выбросить эти мои предложения сразу же, не читая, в мусорную корзину. Но ваши помощники увидели, что в них есть что-то полезное!»

#### **4. Запомните ключевые слова.**

- Поскольку аргументация проводится обычно «без бумажки», то какие-то моменты следует держать в памяти. Эти ключевые слова могут быть каркасом убедительной речи.

- Другое назначение ключевых слов – эмоциональное воздействие на собеседника (найти заранее слова, воздействующие на собеседника)

#### **5. Дайте понять, что идею вы почерпнули от собеседника.**

- Тем самым вы поднимаете статус собеседника: к своим идеям люди относятся более бережно, чем к чужим.

## **6. Боритесь с главным возражением.**

- «Громя» второстепенные доводы, мы без пользы теряем время. Пока не опровергнуто главное возражение, оппонент останется непоколебим.

- Начать опровержение нужно с главной причины негативного отношения к вашему предложению.

- Главное возражение можно узнать по следующим признакам: его произносят более эмоционально и о нем говорят больше.

## **7. Если Вас перестали слушать.**

- В этом случае можно остановиться на полуслове – это невольно привлекает внимание.

- Если же вы говорите «в пустоту», тем самым принижаете свой статус.

- Можно резко поменять тему разговора.

## **8. Будьте по возможности кратки.**

**- Многословие – признак неуверенности говорящего.**

- Ориентир: постарайтесь высказать все, пока горит спичка.

\* *Конфуций: «Кто много стреляет, еще не стрелок. Кто много говорит – еще не оратор».*

## **9. Найдите подход к собеседнику.**

- Универсальный способ – знание и использование его увлечений, хобби.

## **10. Подкрепляйте слова инсценировкой.**

- Действия более выразительны, нежели слова. Пословица: «Лучше один раз увидеть, чем тысячу раз услышать».

- Например, говоря о чрезмерности требований, можно проиллюстрировать это, согнув линейку: еще одно усилие – и она сломается.

## **11. Иногда полезно помолчать.**

- Цицерон: «Молчание – это искусство, а еще и красноречие!»

- Молчание может быть ответом не менее красноречивым, нежели слова.

- Кратковременное молчание (пауза) заставляет обратить большее внимание на последующие слова.

- Умение держать язык за зубами.

## **12. Схема убеждения.**

- Хорошо проверена (в частности, в рекламном деле):

**внимание – интерес – желание – действие.**

*Внимание* можно привлечь необычностью изложения, его формой, визуальными средствами.

*Интерес* возникает, когда слушатель поймет, что он может удовлетворить какую-то из своих потребностей.

*Желание* возникает у него, когда он видит, что цель достижима.

*Действие* является следствием желания и подсказки о том, что надо сделать.

## **13. Если убедить не удалось.**

В этом случае надо искать компромисс, т.е. отступить от части своих требований в обмен на уступки другой стороны [14].

## 4.2 Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.

Конструктивное разрешение конфликта возможно лишь в процессе эффективного общения конфликтующих сторон. Но часто соперники, находясь в эмоционально возбужденном состоянии, не могут контролировать свое поведение. Им не удастся четко изложить свою позицию, услышать и понять друг друга. В конечном итоге конфликт заходит в тупик. Все это, как правило, является следствием нарушения технологий эффективного общения и рационального поведения в конфликте. Именно эти технологии рассмотрены ниже.

Под «технологиями эффективного общения» в литературе указываются такие способы, приемы и средства общения, которые в полной мере обеспечивают взаимное понимание и взаимную эмпатию партнеров по общению [2].

### Значение некоторых жестов и поз при беседе

Таблица 1 – Обозначение некоторых жестов и поз при беседе.

Жесты и позы	Состояние собеседника
Раскрытые руки ладонями вверх	Искренность, открытость
Расстегнут пиджак (или снимается)	Открытость, дружеское расположение
Руки спрятаны (за спину, в карманы)	Чувство собственной вины или напряженное восприятие ситуации
Руки скрещены на груди	Защита, оборона
Кулаки сжаты (или пальцы вцепились в какой-нибудь предмет так, что побелели суставы)	Защита, оборона
Кисти рук расслаблены	Спокойствие
Человек сидит на краешке стула, склонившись вперед, голова слегка наклонена и опирается на руку	Заинтересованность
Голова слегка наклонена набок	Внимательное слушание
Человек опирается подбородком на ладонь, указательный палец вдоль щеки, остальные пальцы ниже рта	Критическая оценка
Почесывание подбородка (нередко сопровождается легким прищуриванием глаз)	Обдумывание решения
Взгляд в сторону от вас	Подозрение, сомнение
Хозяин кабинета начинает собирать бумаги на стол	Разговор окончен
Говорящий жестикулирует сжатым кулаком	Демонстрация власти, угроза
Зрачки расширены	Заинтересованность или возбуждение
Зрачки сузились	Скрытность, утаивание позиции

Среди подобных технологий можно назвать способы избавления от гнева, предлагаемые Д. Скотт [14].

Один из таких способов называется *визуализацией*. Процесс визуализации сводится к тому, чтобы представить себя делающим или говорящим что-либо.

Второй способ - избавление от гнева с помощью *«заземления»*. В этом варианте вы представляете гнев, который входит в вас, как пучок отрицательной энергии от человека или энергии, рождающейся в конфликтной ситуации. Затем вы представляете себе, что эта энергия опускается в вас и спокойно уходит в землю.

Третий способ избавления от гнева, предлагаемый Д. Скотт, – это его проецирование и уничтожение в форме проекции. Этот способ состоит в том, что вы излучаете свой гнев и проецируете его на некий воображаемый экран. Затем вы берете воображаемую лучевую пушку и «стреляете» в него. (Это дает выход желанию насильственных действий.) С каждым попаданием ваше раздражение ослабевает и в конечном итоге исчезает вовсе [14].

***Спокойная реакция на эмоциональные действия партнера — первое правило самоконтроля эмоций.***

Когда ваш партнер находится в состоянии эмоционального возбуждения, вы ни в коем случае не должны поддаваться действию психологического закона заражения и не войти в такое состояние сами. В этом случае, удержавшись от эмоциональной первоначальной реакции, весьма полезно задавать себе вопросы: «Почему он ведет себя так?», «Каковы его мотивы в данном конфликте?», «Связано ли его поведение с индивидуальными психологическими особенностями или с какой-то другой причиной?» и т. п. Задавая себе такие вопросы и отвечая на них, вы достигаете целого ряда преимуществ.

Во-первых, в критической ситуации вы заставляете активно работать сознание и тем самым дополнительно защищаете себя от эмоционального взрыва; во-вторых, своим поведением вы даете возможность противнику «выпустить пар»; в-третьих, вы отвлекаетесь от ненужной, а порой и вредной информации, которую может выплеснуть противник в возбужденном состоянии; в-четвертых, отвечая на вопросы, вы решаете очень важную и сложную задачу, - ищете причину конфликта, пытаетесь понять мотивы своего соперника.

Положительный эффект дает обмен содержанием эмоциональных переживаний в процессе общения. Сообщая о своих обидах, переживаниях, партнеры получают разрядку. Но такой обмен должен быть осуществлен в спокойной форме, а не в форме взаимных оскорблений. В процессе обмена эмоциями в ходе беседы партнеры осознают смысл происходящего и тем самым обеспечивают дальнейшее конструктивное развитие переговорного процесса. Условно данную технологию назовем рационализацией эмоций.

***Рационализация эмоций, обмен содержанием эмоциональных переживаний в процессе спокойного общения – второе правило самоконтроля эмоций.***

Говоря о рационализации эмоций, следует подчеркнуть важность осознания причин своей нежелательной эмоциональной реакции на предыдущем этапе переговоров. Это позволит избежать отрицательных эмоций

на последующих этапах. Одной из причин нежелательных эмоциональных реакций партнеров в переговорном процессе часто является занижение их самооценки. Неадекватность эмоционального поведения в этом случае объясняется одним из механизмов психологической защиты - регрессией. Чтобы исключить эмоциональные реакции, следует поддерживать высокий уровень самооценки у себя и у оппонента. Данную технологию условно можно назвать поддержанием высокой самооценки.

***Поддержание высокой самооценки в переговорном процессе как основа конструктивного поведения - третье правило самоконтроля эмоций [14].***

## ИСКУССТВО КРИТИКИ

Рассмотрим наиболее часто используемые формы критики, которые приводятся в современной литературе в области конфликтологии.

Виды критических оценок:

1. **Подбадривающая критика:** «Ничего, в следующий раз сделаете лучше. А сейчас — не получилось».

2. **Критика-упрек:** «Ну что же вы? Я на Вас так рассчитывал!» или «Эх вы! Я был о вас более высокого мнения!».

3. **Критика-надежда:** «Надеюсь, что в следующий раз Вы сделаете это задание лучше».

4. **Критика-аналогия:** «Раньше, когда я был таким, как Вы, молодым специалистом, то тоже допустил точно такую же ошибку. Ну и попало мне от начальника!».

5. **Критика-похвала:** «Работа сделана хорошо, но не для этого случая».

### **САМАЯ ЭФФЕКТИВНАЯ!**

6. **Критика-озабоченность:** «Я очень озабочен сложившимся положением дел, потому что за невыполнение этого задания в срок несет ответственность весь коллектив».

7. **Безличная критика:** «В нашем коллективе есть еще работники, которые не справляются со своими обязанностями. Не будем называть их фамилии. Думаю, что они и сами сделают для себя должные выводы».

8. **Критика-сопереживание:** «Я хорошо вас понимаю, вхожу в ваше положение, но и Вы поймите меня. Ведь дело-то не сделано».

9. **Критика-сожаление:** «Я очень сожалею, но должен отметить, что ваша работа выполнена некачественно».

10. **Критика-удивление:** «Как?! Неужели вы не сделали еще работу? Не ожидал...».

11. **Критика-ирония:** «Делали, делали и ...не сделали. Работка что надо! Только как теперь в глаза начальству смотреть будем?!».

12. **Критика-намек:** «Я знал одного человека, который поступил точно так же, как вы. Потом ему пришлось плохо...».

13. **Критика-смягчение:** «Наверное, в том, что произошло, виноваты не только вы...».

14. **Критика-укоризна:** «Что же вы сделали так неаккуратно? Да еще и не вовремя?!».

15. **Критика-замечание:** «Не так сделали. В следующий раз советуйтесь, если не знаете, как выполнить задание!».

16. **Критика-предупреждение:** «Если вы еще раз допустите брак, пеняйте на себя!».

17. **Критика-требование:** «Работу вам придется переделать!».

18. **Критика-вызов:** «Если допустили столько ошибок, сами и решайте, как выходить из положения».

19. **Критика-совет:** «Я вам советую не горячиться, подождите, остыньте и завтра с новыми силами проанализируйте, что и как нужно поправить».

20. **Конструктивная критика:** «Работа выполнена неверно. Что конкретно собираетесь предпринять?!» Или: «Работа не выполнена. Посмотрите возможность использования такого-то варианта».

21. **Критика-опасение:** «Я очень опасаясь, что и в следующий раз работа будет выполнена на таком же уровне».

22. **Критика-окрик:** «Стой! Что ты делаешь? Разве можно так выполнять эту работу?».

23. **Критика-обида:** «Эх вы! Не ожидал я от вас такого! Где же ваша совесть?!».

24. **Критика-покровительство:** «Да! Не получилось! Ну ничего, я вам помогу».

25. **Критика-угроза:** «Я вынужден применить к вам самые строгие дисциплинарные меры».

#### **Выводы:**

1. Все приведенные выше формы критики подчиненного могут быть использованы вами как руководителем при условии, что ваш подчиненный глубоко уважает вас как начальника и ценит ваше мнение о себе. Желая выглядеть в глазах своего начальника достойно, он стерпит любую критику и приложит усилия, чтобы исправить создавшееся положение.

2. Желательно, критикуя, знать своего подчиненного, его индивидуальные особенности. Потому что одного человека можно крепко поругать, а другого нельзя - к нему нужно использовать щадящую или даже подбадривающую, а иногда и хвалебную критику. Например: «Ну как же так? Такой талантливый человек, а работа выполнена на низком уровне».

3. Если подчиненный относится к вам как к начальнику очень недоброжелательно, подозрительно, то нельзя к нему вообще применять негативные оценки. Их обязательно нужно сочетать с позитивными, отмечая хорошие черты характера, подчиненного: исполнительность, инициативность, добросовестность, творческий подход к делу и т. д.

4. По отношению к коллеге нельзя использовать все виды критики, которые могут быть применены к подчиненным.

5. По отношению к начальнику, возможно использовать еще меньше форм критики.

6. К публичной критике имеются особые требования.

Она должна быть:

- принципиальной, то есть выступающий не только должен иметь

собственную точку зрения, но и четко представлять, от имени кого он критикует: от себя, от коллектива, предприятия, города, области, региона;

- аргументированной, основанной на фактах, примерах, расчетах;

- открытой, публичной;

- доброжелательной, желательно щадящей, потому что такая критика не убивает человека, а побуждает его к действиям для исправления недостатков;

- конструктивной, то есть оканчиваться определенными предложениями по устранению недостатков. Независимо от занимаемой должности любой человек может оказаться как в роли критикующего, так и в положении критикуемого. Какой же может быть критика, когда вас критикуют? Как стать самокритичным и избежать критических ситуаций? С точки зрения социального поведения личности, **нужно грамотно определить мотивы критики.** Это поможет вам сделать правильные выводы.

### **Мотивы критики:**

1. Критика с целью помочь делу. Критикующий высказывается по существу, но в силу своего характера или низкой культуры общения делает это резко и шумно. Вам как руководителю нужно обратить внимание на то, что критикующий хочет помочь делу, и не обращать внимания на резкость и обидный тон высказывания.

2. Критика с целью показать себя. Иногда людьми используется критика с целью продемонстрировать собственные знания, опыт, эрудицию, подчеркнуть свою значимость. Лучший выход из этого положения - уйти под каким-либо предлогом от взаимодействия с человеком, который критикует других, чтобы показать себя.

3. Критика с целью сведения счетов. Сгущаются краски с целью опорочить человека за прежние обиды. Эта критика завуалирована: критикующий не выдает своих эгоистических целей и намерений, прикрываясь заботой о деле. Доказывать что-либо тому, кто критикует с целью сведения счетов, бесполезно, нужно строить свою защиту аргументированно, для чего необходимо заручиться поддержкой окружающих.

4. Критика с целью перестраховки. Используется как средство завуалировать свою собственную нерешительность, боязнь взять ответственность на себя. Такая критика используется подчиненным с тем, чтобы при неблагоприятном повороте ситуации в будущем иметь основание заявить: «Ведь я вас предупреждал».

5. Критика с целью упреждения заслуженных обвинений. Такая критика предпринимается заранее, чтобы нейтрализовать выступления на собрании, при разборе различных жалоб, других случаях.

6. Критика с целью контратаки - как реакция на чье-либо выступление, замечания окружающих, руководителя, протест подчиненного против упреков, нареканий со стороны руководителя и других членов коллектива.

7. Критика с целью получения эмоционального заряда. Есть люди, которые периодически испытывают потребность в эмоциональной встряске и чувствуют себя лучше после того, как поговорят на повышенных тонах, доведут себя и окружающих до определенного эмоционального накала. С этой

целью они могут прибегать к критике, особенно если ее объект легко поддается эмоциональному воздействию. Всеми способами пытайтесь оградить себя от контактов с такими людьми.

Нужно научиться **позитивно критиковать** других людей, не вызывая обид и негодования. Если критика направлена лично в ваш адрес, то какой бы горькой она ни была, главное - из любой критики сделать правильный вывод и постараться впредь не допускать высказываний или действий, вызывающих критику.

## **ИСКУССТВО КРИТИКИ - ИСЦЕЛЯТЬ, НЕ РАНЯ**

Критика является конфликтогеном, острым оружием во взаимоотношениях людей.

### **Основные правила щадящей критики**

Критикующему необходимо выполнять следующие правила:

- Выслушайте объяснение, прежде чем критиковать. Практика показывает, что примерно в половине случаев критикуемый не виноват, а критика – не по адресу.

- Сохраняйте ровный тон. Повышенный или нервный тон являются сильными конфликтогенами, и они сами по себе ухудшают восприятие критики.

- *Сначала похвалите, а уж потом...* Всегда можно найти то, за что можно похвалить. После похвалы критика будет воспринята более спокойно, конструктивно. Это очень эффективный прием. Особенно желательно его применение перед серьезной критикой. Например: руководитель говорит «Мы с вами работаем уже вместе (столько-то лет) и нередко ваши результаты были просто великолепны (приводит примеры). Но, объясните, что происходит с последним моим поручением?» Похвалой критикующий оказывает помощь себе. Сопоставление и плохого, и хорошего делает его позицию более взвешенной. А это облегчает и выслушивание, и сохранение ровного тона. Конфронтации, к которой зачастую приводит критика, удастся избежать.

- Критикуйте поступки человека, а не его самого. Естественно спросить: «Чем ты объяснишь свое такое поведение?» Напротив, грубой ошибкой являются обобщения с переходом на личность и навешивание ярлыков («бездельник», «разгильдяй», «лодырь»). Каждый может согласиться, что он ошибся, особенно если факты налицо, но никто не согласится с тем, что он плохой человек. Такое обвинение – это уже конфликт. Осознание же ошибки – это путь к ее исправлению.

- *Не ищите «козла отпущения».* Обвиняемые всегда это чувствуют, как Ки любую другую несправедливость, хотя и не всегда говорят об этом, чтобы не обострять отношения.

- Не обвиняйте, а ищите решение вместе. Обвинительное жало не способствует конструктивному решению. Чтобы настроить критикуемого на поиск решения, а не оправдания, помогите ему «сохранить» лицо, не унижайте его достоинство. Некоторые рассматривают возможность указать другому на его промахи как средство утвердить свой авторитет, показать свое

превосходство. Фактически сами по себе дельные замечания дают именно такой эффект. Но акцентировать на этом внимание, смаковать просчеты другого, унижать тем самым его как личность - это уже «перебор», дающий обратный эффект. Вместо уважения возникает антипатия, а подчеркивание своего превосходства является сильным конфликтогеном.

- **Не критикуйте при свидетелях!** А вот хвалить, наоборот, лучше при свидетелях.

*Помните: ничто так не разоружает, как условия почетной капитуляции. Капитуляция – не отстояв, отступить от намеченной цели.*

- Цель критики состоит в том, чтобы критикуемый исправил свои ошибки. Для него это означает поражение, капитуляцию в борьбе честолюбий. Чтобы облегчить согласие на капитуляцию, сделайте ее условия не унижительными (сокрушительная критика), а почетными (совместный поиск выхода из ситуации).

- **Не копите претензии, излагайте их сразу после обнаружения тех или иных недостатков.** Чем оперативнее вмешательство, тем оно более действенно и легче осуществимо. Кроме того, критика в малых дозах «переваривается» легче.

- Прежде чем критиковать, посмотрите, нет ли тут вашей вины. Правильно ли вы обозначили цель? Понятно ли изложили задание? По силам ли оно человеку? Был ли он обеспечен всем необходимым для его выполнения? [15].

#### **4.3 Технология проведения переговоров в конфликтном взаимодействии.**

Теория и практика переговорного процесса содержательно представлена в трудах ученых – Д. Прюитта, Д. Рубина, Р. Фишера [16].

Существует три основных способа разрешения конфликта:

**1 способ – силовое решение** (стратегия - БОРЬБА, СОПЕРНИЧЕСТВО):

- борьба, ведущая к выигрышу или проигрышу.

- Выясняется, на чьей стороне сила.

- Это демонстрация силы, чтобы отрезвить угрожающую вам сторону и показать, что нападать на вас не стоит, так как вы можете дать достойный отпор.

- Сила – способ защиты своих рубежей.

**2 способ – разъединение сторон** (стратегия – УХОД, отказ от разрешения).

**3 способ – интегративное решение** - определение того, кто прав и примирение интересов сторон: разрешение конфликта путем совместного поиска и реализации взаимовыгодного решения (стратегии - КОМПРОМИСС, СОТРУДНИЧЕСТВО).

#### **ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА**

*Переговоры* - это процесс, при котором партнеры с различными

начальными точками зрения, требованиями, ожиданиями приходят к заключению договора.

Переговоры – наиболее универсальная модель разрешения конфликта. Переговоры – это любой разговор между конфликтующими сторонами, который направлен на мирное завершение конфликта

*Основные принципы переговоров:*

1. Стороны должны иметь добрую волю к достижению соглашения.
2. Каждая из сторон должна иметь собственный интерес в переговорах.
3. Стороны должны иметь подготовку и навыки ведения переговоров.
4. Стороны должны иметь ресурс для выполнения договоренностей и совместных решений (если переговоры не заканчиваются соглашением, а соглашения не выполняются, то обсуждать возможность переговоров – бессмысленно)

*Типовые переговорные сценарии:*

1. «*Позиционный торг*» - такой сценарий, при котором стороны начинают обсуждение с конкретных решений, как правило, не разобравшись в том, чего хочет противоположная сторона, да и сам переговорщик. Чаще всего такой торг не эффективен, поскольку переговоры в таких случаях идут по кругу. Более выгодно, выяснить, что стоит за позицией.

2. «*Переговоры по интересам*» - это сценарий, который начинается с выяснения истинных интересов участников, определения правил принятия решений, справедливости в принятии решений сторонами, в проверке интереса и позиции.

### **Модели поведения партнеров в переговорном процессе**

Успех переговорного процесса по разрешению конфликтов во многом определяется умением понять своего партнера, правильно оценить его модель поведения и выбрать адекватный стиль общения.

В литературе по конфликтологии выделяют четыре основные модели (типа) поведения партнеров в переговорном процессе [17].

Таблица 2 – Модели (типы) поведения партнеров в переговорном процессе.

Тип поведения	Характеристика поведения (мотив)	Адекватный стиль общения
Избегающий	Отказывается приступить к обсуждению конфликтной проблемы. Стремится уйти от обсуждаемой проблемы, изменить предмет обсуждения. (Мотивами такого поведения могут быть: чувство вины, отсутствие понимания сути проблемы и др.)	Проявлять настойчивость, добиваться продолжения обсуждения проблемы. Быть активным, овладеть инициативой. Заинтересовать партнера показом вариантов решения проблемы и возможных положительных результатов
Уступающий	Соглашается на любое предложение, в том числе и невыгодное для себя. (Мотивом такого поведения могут быть: стремление избавиться от дискомфорта, вызванного	Важно всесторонне обсудить принимаемое соглашение. Выяснить степень заинтересованности партнера в соглашении и показать его выгоду. Четко оговорить сроки выполнения

	конфликтной ситуацией, заниженная оценка предмета конфликта)	и формы контроля за реализацией соглашения
Отрицающий	Утверждает, что проблема неактуальна, конфликтная ситуация разрешится сама собой. Не проявляет усилий для достижения соглашения. (Мотивами такого поведения могут быть отсутствие понимания сути проблемы, уход от дискомфорта, связанного с конфликтами и т. п.)	Необходимо всячески показывать наличие проблемы, ее сложность и опасность. Проявлять инициативу в обсуждении спорной проблемы. Создавать благоприятную атмосферу для обсуждения проблемы. Показывать пути и возможности разрешения проблемы
Наступающий	Стремится к успеху, принятию решения в свою пользу. Отвергает аргументы и доводы оппонента. Проявляет напор, агрессию. (Мотивами такого поведения могут быть: неосознанное стремление к победе, завышенная оценка предмета конфликта, амбиции.)	Необходимо проявлять спокойствие, осмотрительность. Показывать свою позицию достаточно твердой и убедительной. Давать понять, что односторонних уступок не может быть. Предлагать свои варианты компромисса, разрешения проблемы

## I. Подготовка к переговорам

В некоторых ситуациях времени на подготовку может не быть. Например, звонят по телефону и просят о чем-то неожиданном. В данном случае, не будет ничего зазорного, если вы объясните вашему собеседнику, что вам необходимо время, для того, чтобы собраться с мыслями или собрать дополнительные факты.

### ТЕХНОЛОГИЯ

На этапе подготовки необходимо решить три вопроса:

- О чем разговаривать?
- С кем разговаривать?
- Когда разговаривать?

Обычно одна из самых трудных задач – определить то, чего вы действительно хотите.

Способы:

О чем разговаривать?

- *Спросите себя:* «Какого исхода я хочу? Какие мои нужды, ценности будут удовлетворяться в таком случае?»

- Наметьте диапазон результатов, связанных с желаемым исходом. У вас будет больше гибкости, если вы определите высшие и низшие пределы диапазона.

- Имейте наготове факты. Подготовьте их тщательно до начала переговоров. В нужный момент – они могут понадобиться при переговорах. Это в какой-то мере похоже на экзамен – вы не знаете, какими будут вопросы в вашем билете.

- Проанализируйте свою сторону дела. Имейте наготове точные ответы на вопросы: - Чего я хочу? В чем суть моих предложений? - Кого я спрашиваю? Имею ли я дело с человеком, наиболее компетентным в данном вопросе? Есть

ли у этого человека предпочтения, которые я должен учесть? - Какую пользу получит этот человек от переговоров? (тщательно рассмотрите нужды и интересы другой стороны и то, как вы можете откликнуться на них) - Какого рода тактика или стратегия способна повлиять на позиции другого человека? - Чем мы можем обменяться? С чем я могу легко расстаться?

- Подумайте о ваших оппонентах. Старайтесь думать так, как думают они. - К каким доводам они прибегнут для оправдания своей позиции? - Какие у них альтернативы? - Какие трудности они испытывают в данный момент? - Какие последствия вытекают для них из их согласия? - Можете ли вы перечислить положительные последствия для другой стороны или изменить ваш план для исправления негативных? - Какие шаги противная сторона должна предпринимать в случае своего согласия? Обдумайте эти шаги. Облегчите им согласие, облегчив шаги, которые последуют за ним.

*С кем разговаривать?* После того, как вы определили свои приоритеты, сформулировали свои пожелания, необходимо решить, с кем вы будете разговаривать. Распространенная ошибка состоит в том, что разговор ведется с человеком, у которого нет полномочий для принятия необходимых решений. Договоритесь о встрече с тем человеком, который окажет помощь в разрешении конфликта. В каждой солидной фирме есть так называемые «ключевые люди», от которых зависит решение.

*Когда разговаривать?* Выберите время и место разговора. Нет смысла затевать разговор «на ходу», когда заведомо не хватает времени, чтобы довести его до конца. Желательно, чтобы помещение не вызывало физического дискомфорта у участников.

Помните, что нахождение на своей территории усиливает позиции принимающей стороны, поэтому старайтесь либо пригласить оппонента к себе, либо встретиться на нейтральной территории.

Помните, что если переговоры не удались, значит либо вы разговаривали не с тем человеком, либо не о том, либо не своевременно. После того, как вы познакомились с особенностями вашего оппонента и приняли их во внимание, выявили интересы сторон, подготовили предложения по их разрешению конфликта и продумали критерии принятия решения, - вы готовы к встрече с оппонентом.

## **II. Ведение переговоров**

Итак, переговоры – это процесс, при котором партнеры с различными начальными точками зрения, требованиями, ожиданиями приходят к заключению договора

Мы говорили о том, что 3 способ – интегративное решение – определение того, кто прав и примирение интересов сторон:

Разрешение конфликта путем совместного поиска и реализации взаимовыгодного решения.

При работе с конфликтующими сторонами в процессе разбирательства выделяют основные элементы и дают их основную характеристику:

- ИНТЕРЕСЫ – почему? (почему они этого хотят?)

- ПРОБЛЕМЫ – что? (что стороны требуют друг от друга, т.е. какая

проблема заявлена?)

- ПРЕДЛОЖЕНИЯ – как? (как, каким образом будет разрешаться проблема?)

ИНТЕРЕСЫ – принципы, ценности или системы взглядов, которые необходимо удовлетворить для справедливого, реалистичного, законного и прочного разрешения конфликта

ПРОБЛЕМЫ – вопросы повестки переговоров, возникающие из интересов, которые необходимо рассмотреть и решить для удовлетворения интересов.

ПРЕДЛОЖЕНИЯ – позиции на переговорах в отношении того, как решить конкретные проблемы, чтобы удовлетворить интересы, т.е. разрешить конфликты.

### ТЕХНОЛОГИЯ

- Обычно разговор следует начать с уточнения цели встречи.

- Не следует начинать разговор с уведомления оппонента о том, что он не прав, и вы ему это докажете.

- Начните с выражения благодарности оппоненту за то, что он согласился встретиться и обсудить сложившееся положение.

- Скажите, что не ждете от оппонента принятия вашей точки зрения, а лишь хотите найти такой вариант, который будет устраивать всех.

- Предложите оппоненту изложить свой взгляд на события, внимательно его выслушайте. Возможно, вам придется услышать что-то неприятное для себя. Будьте терпеливы. Применяйте активное слушание.

- Помните, что при успешных переговорах – выигрывает каждый.

- Не бойтесь твердо отстаивать свои интересы. Зачастую люди не могут набраться смелости и попросить то, чего хотят.

- Выдвигайте требования с учетом нужд оппонента. Не говорите только о том, что хочется вам.

Стратегии - это поведение на переговорах, способ достижения целей. В самом общем смысле можно выделить стратегию открытого сотрудничества, стратегию открытого соперничества и аналитическую стратегию. В чистом виде в реальной жизни вряд ли можно встретить каждую из этих стратегий, чаще они сосуществуют рядом и сменяют друг друга

Можно выделить четыре основных стиля ведения переговоров в конфликтной ситуации, опираясь на названные стратегии. Стратегия активного соперничества самая естественная в переговорах любого вида. Эта стратегия построена на активной конфронтации с обеих сторон и соответствует стилю соперничества. В ней возможны три варианта [18].

### 1. Жесткий стиль

Соответствует стратегии соперничества.

Существуют две основные тактики ведения переговоров в жестком стиле:

1) ультимативная тактика и 2) тактика выжимания уступок.

**1 тактика. Ультимативная тактика.** Оппоненту в самом начале переговорного процесса предъявляется ультиматум, т.е. в категорической, не допускающей никаких возражений форме указывается, что ему надлежит

сделать, с угрозой применить меры воздействия в случае отказа. Обычно при этом оговаривается еще и срок, в течение которого на ультиматум должен быть дан окончательный ответ. Расчет делается на то, что противник, осознавая опасность угрозы, выполнит предъявленные требования. *Ультимативная тактика хороша тем, что сокращает переговорный процесс и дает возможность разрешить конфликт одним махом.* Но надеяться на такой скорый исход можно только при условии, что угроза произведет нужное впечатление на противника. Если он ею пренебрежет, то придется встать перед дилеммой: либо осуществить угрозу, либо отступить. Отступление будет означать, что ультимативная тактика не сработала. Поэтому, прежде чем применять ее, надо продумать два вопроса:

1) Насколько велики шансы на то, что ваш противник среагирует на угрозу и выполнит предъявленные ему в ультиматуме требования, так что осуществлять угрозу не понадобится?

2) Если взять на испуг противника не удастся, есть ли действительно в вашем распоряжении достаточно грозные меры воздействия, решитесь ли вы пустить их в ход и не будет ли это для вас слишком большой ценой выхода из конфликта? Возможно, что до вступления в переговоры следует предварительно предпринять какие-то действия, чтобы создать условия, при которых противник будет более восприимчив к вашему ультиматуму. Специальные приемы.

В зависимости от обстоятельств могут быть использованы различные приемы, усиливающие воздействие ультиматума на противника.

*Расчитанная задержка.* Переговоры откладываются до тех пор, пока обострение конфликта не дойдет до такой степени, что противник окажется в очень невыгодном положении. В этот момент ему и предъявляется ультиматум.

*Выбор из двух зол.* Этот прием позволяет несколько смягчить положение противника и создать у него хоть видимость того, что он имеет какую-то инициативу в решении конфликта, а не просто вынужден согласиться с однозначно определенным вашим решением. Прием состоит в том, что вы намечаете два (а может, и больше) варианта завершения конфликта, которые для вас примерно в равной степени хороши, и предлагаете в ультимативной форме вашему противнику выбрать один из них. Это дает ему возможность, в какой-то степени спасти лицо, даже если он понимает, что предоставленный ему выбор на самом деле фиктивен.

*Тактика затвора.* Суть ее в том, чтобы дать понять противнику, что вы находитесь в безвыходной ситуации, которая просто не дает вам возможность изменить свою позицию (у меня нет выбора). Обращение к этому приему предполагает, что вы не просто голословно утверждаете, что находитесь в такой ситуации, но и предоставляете вашему противнику информацию, подтверждающую ваши слова. Иногда специально организуют утечку информации, которая должна дойти до противника.

Парадоксальность этого приема в том, что вы усиливаете свою позицию в конфликте путем ослабления вашего контроля над ситуацией. Ультиматум выступает либо как последняя попытка решить конфликт дипломатическим

путем, либо, когда он умышленно ставится в неприемлемой форме как фактическое объявление войны. Отказ выполнить ультиматум служит основанием для начала военных действий.

## **2 тактика. Тактика выжимания уступок.**

В отличие от ультимативной, эта тактика состоит в том, чтобы не сразу, с самого начала переговоров предъявить оппоненту все свои требования, а выдвигать их в ходе переговоров последовательно, одно за другим. Вначале формулируют наиболее приемлемые для него требования и добиваются, чтобы они были приняты. Затем по мере того, как он идет на уступки, от него добиваются дальнейших и все больших жертвоприношений. Последовательность выдвижения требований строится с учетом того, какова реакция оппонента на каждое из них и какие способы убеждения или принуждения будут в каждом случае наиболее эффективны.

При применении тактики выжимания уступок используются разнообразные средства позиционного давления на оппонента, ослабляющие его волю к сопротивлению.

*Позиционное давление.* Оно заключается в создании условий, вынуждающих оппонента идти на уступки, чтобы достичь хоть какого-то полезного для него результата. Рассмотрим несколько типичных приемов позиционного давления.

*Закрытая дверь* - отказ от вступления в переговоры. Это первый символический знак позиционного давления: он демонстрирует, что в переговорах нуждается лишь противник, и вместе с тем заставляет последнего занять положение просителя, который вынужден выпрашивать, чтобы с ним хотя бы поговорили.

*Пропускной режим.* Выдвигается требование предварительной уступки как условия для дальнейшего продолжения переговоров. Такое требование может быть выдвинуто и в самом начале переговоров, и на любой другой их стадии. Уступка со стороны противника играет роль пропуска, который позволяет ему пройти к следующему этапу переговорного процесса.

*Визирование.* Когда уже почти достигнуто согласие по какому-то вопросу, вдруг делается заявление, что предложение оппонента выходит за пределы наших полномочий и нуждается в согласовании с вышестоящими инстанциями. Делается перерыв, после чего оказывается, что вышестоящие инстанции готовы визировать принятие этого предложения лишь при внесении в него определенных поправок. Внешняя опасность. Демонстрируется готовность принять какое-то предложение оппонента, но при этом делается предупреждение о том, что выполнить его не удастся из-за вмешательства неких посторонних сил. Оппоненту предоставляется выбор: либо самому снять свое предложение, либо признать допустимость его невыполнения по независящим от договаривающихся сторон обстоятельствам.

*Психологическое давление.* Для оказания психологического давления применяются различные уловки, направленные на то, чтобы ослабить его волю и сопротивляемость, вызвать у него подсознательное желание поскорее закончить переговоры даже ценою больших уступок, чем он сначала

предполагал.

К таким уловкам относятся, например, следующее. Принижение оппонента. Этот может делаться в различных формах:

- личные нападки (дурак, несете ерунду, вижу, что вы ничего не смыслите в этом деле, трудно договориться с таким идиотом);

- поучающие указания (не надо нервничать, не пользуйтесь слухами, соображайте побыстрее, чем вертеть в руках карандаш, лучше бы записали, а то забудете);

- замечания о внешнем виде, одежде и т.д. (похоже, вы не спали ночью? у вас какой-то помятый вид, что же вы тут так наследили своими грязными ботинками);

- игнорирование (оппонента как будто не замечают его заставляют ждать, прерывают разговор с ним для телефонных звонков или общения с другими людьми, на его вопросы и замечания не реагируют).

*Искажение общепринятых норм контакта* (Вы выходите? - А вам какое дело? - Так мне надо выйти! - А мне какое дело? - Ну, пропустите, пожалуйста. - А вот это другое дело).

*Запутывание оппонента туманными и малопонятными рассуждениями*, которые ставят его в тупик; не зная, чем на них ответить, и не желая выглядеть недотепой, он часто тоже произносит нечто невнятное (М-да. В общем, конечно, отчасти так). А это впоследствии позволяет сослаться на то, что он де уже согласился с некоторым предложением.

*Чтение в сердцах*. Эта уловка состоит в том, что словам оппонента приписывается тайный смысл и разоблачаются подлинные мотивы, заставляющие его высказывать их. Таким способом его можно обвинить в разных скверных намерениях и заставить его оправдываться в том, что у него их нет. Искусный любитель читать в сердцах может при желании отыскать в сердцах оппонента все, что угодно, и сделать любые коварные и безответственные намеки. А опровергнуть эти обвинения и намеки трудно.

*Искусственное затягивание переговоров* (путем увода дискуссии в сторону от дела, долгого обсуждения очевидных вещей, придилок по мелочам, тяжелого молчания и пр.); Уловка последнего требования: когда переговоры уже почти завершены, в последний момент выдвигается еще одно требование. Усталому оппоненту, уже предвкушающему конец трудных переговоров, обычно трудно отказаться от достигнутых результатов, которые стоили ему многих трудов, и это заставляет его согласиться даже с тем, что ранее он бы категорически отверг [18].

## **2. Мягкий стиль**

Соответствует стратегии приспособления. Этот стиль ведения переговоров предполагает, что налаживание добрых отношений с оппонентом для вас важнее, чем отстаивание занятой вами в конфликте позиции. Вы проявляете уступчивость, идете навстречу желаниям оппонента. Результат переговоров в этом стиле может быть представлен формулой: проигрыш выигрыш. Но если ваш оппонент, со своей стороны, тоже выберет этот стиль переговоров, то он на ваши условия ответит своими, и в результате может

получиться: выигрыш - выигрыш.

Суть переговоров в мягком стиле - не в том, чтобы во всем идти навстречу оппоненту и делать любые уступки, которые он хотел бы от вас получить, а в том, чтобы снять напряженность отношений, возникшую из-за расхождений по какому-то вопросу.

Уступки не самоцель, а лишь средство решения этой задачи.

- Самокритика;
- Поглощение стрел;
- Методика улаживания инцидента;
- Техника мягкого критического замечания.

### **3. Торговый стиль**

Этот стиль соответствует стратегии компромисса. Вы стремитесь в переговорах добиться выгодного для вас результата, сделав при этом минимум уступок оппоненту, необходимых для того, чтобы он согласился удовлетворить ваши главные требования. При переговорах в торговом стиле вы должны идти навстречу интересам партнера, выторговывая у него взамен уступки в вашу пользу.

Результат таких переговоров может быть различным: выигрыш проигрыш, если вы сумеете настоять на своем и заставить оппонента согласиться на не слишком выгодные для него условия; проигрыш выигрыш, если это сумеет сделать он, выигрыш - выигрыш, если соглашение окажется обоюдно выгодным; и, наконец, проигрыш - проигрыш, если после заключения сделки обнаружится, что она принесла ущерб и вам, и вашему оппоненту. Особенности и область применения. Принцип этого стиля переговоров: вы сделаете для нас это, а мы сделаем для вас то. Происходит обмен уступками, в результате которого вы в чем-то проигрываете, чтобы, зато в чем-то выиграть.

Торговый стиль, с одной стороны, предполагает отстаивание своих интересов и выжимание уступок оппонента, как это делается в жестком стиле, а с другой допускает ряд достижения согласия, подобно мягкому стилю, удовлетворение каких-то интересов оппонента за счет уменьшения своих требований. Таким образом, жесткий стиль принуждает оппонента выполнить то, что от него требуется, тогда, как торговый стиль позволяет добиться от оппонента добровольного согласия на то же. Вместе с тем, торговый стиль, в отличие от мягкого, нацелен не на налаживание добрых отношений с оппонентом, а на достижение своей выгоды.

Особенностью позиционного торга является то, что в нем спор ведется по поводу занятых оппонентами позиций. Обычно эти позиции определяются строго определенным набором параметров: цена, вид товара, объем сделки в натуральном и денежном выражении, срок поставки, срок оплаты и т.д. Каждый отстаивает свою позицию, стремясь сбить оппонента с его позиции. При этом их позиции могут постепенно меняться, но речь все время идет об одном и том же наборе параметров, изменению подвергается лишь их величина. Иначе говоря, изменения позиций носят лишь количественный характер, а в качественном отношении, т.е. по составу самого набора обсуждаемых параметров, позиции остаются неизменными.

Вторая и третья стратегия (открытое сотрудничество и аналитическая стратегия) раскрываются в применении сотруднического стиля. Их отличие будет состоять в том, что в первом случае партнер нам давно известен и нечего скрывать, поэтому другая стратегия сработать просто не сможет. Тогда как вторая стратегия работает с незнакомым партнером, в случае, если он использует тот же стиль и настроен на принципиальные переговоры.

#### **4. Сотруднический стиль**

Этот стиль, как нетрудно понять, соответствует стратегии сотрудничества. При ведении переговоров в таком стиле вы ставите своей целью в максимальной степени удовлетворить как свои собственные интересы, так и интересы оппонента. Поскольку вы проявляете заботу о его интересах, постольку можно надеяться, что он поддержит ваши усилия найти взаимовыгодное решение спора. Результат, на который вы рассчитываете, - выигрыш. Если вы проявите достаточное искусство ведения переговоров, хорошее владение методикой переговорного процесса в данном стиле и необходимую находчивость, и изобретательность, то вероятность достижения такого результата весьма высока [19].

## 5. МЕЖЭТНИЧЕСКИЙ КОНФЛИКТ

5.1 Межэтнический конфликт и классификация его видов.

5.2 Причины межэтнических конфликтов и особенности их развития.

5.3 Способы урегулирования межэтнических конфликтов.

### 5.1 Межэтнический конфликт и классификация его видов.

Понятие этничности имеет краткую историю: до конца 1960 – начала 1970-х годов этот термин редко употреблялся в работах по социально-культурной антропологии, а учебники и справочные издания не содержали его определение.

С середины 70-х годов концепция этничности стала обретать все большую значимость в антропологической теории, отчасти как ответ на меняющуюся геополитическую ситуацию постколониального мира и политическую активизацию этнических меньшинств промышленно развитых стран. Появились различные подходы к изучению этничности, призванные объяснить сложную природу социальных и политических изменений, формирование и роль групповых коалиций, социальный конфликт, расовые и культурные взаимодействия и т. п.

Конец «холодной войны» и распад СССР и Югославии, а также этнические конфликты и войны последних трех десятилетий сделали интерес к данной сфере общественного бытия и к ее исследованию особенно важным и даже популярным [20].

Несмотря на уже довольно долгую историю науки этнологии общепризнанного понятия «этнос» так и не выработано. Разные этнологические школы выдвигают на первый план то объективные индикаторы этничности (общность территории, языка, религии, культуры и др.), то субъективные (самоидентификации, общность духа, чувство солидарности), то природные, то исторические.

Основным фактором этнической самоидентификации является этническое самосознание – чувство принадлежности к определенному этносу. Этническое самосознание долгое время не рассматривали в качестве признака этноса. Заслуга первоначальной разработки вопроса об этническом самосознании как признаке этнической общности принадлежит П. П. Кушнеру [20].

Весьма примечательно, что за последнее время этническое самосознание все чаще включается в число этнических признаков, причем высказывается мысль о том, что этот признак является наиболее важным, ведущим

Этническая идентичность задается прежде всего внутригрупповыми нормами поведения, особенности которых фиксируются языковыми, психологическими, нравственными, эстетическими, религиозными и прочими средствами культуры. Дополнительные прочность и единство этносу придают

общность истории и сплоченность вокруг общих символов [21].

**Именно в этом заключается суть межэтнических конфликтов: каждый этнос считает, что защитить свою культуру, самобытность и духовное единство он сможет только с помощью создания собственного государства.**

Этносом движет потребность в самосохранении, защите своих ценностей и традиций. В этом его сила: такую потребность подавить нельзя, не уничтожив сам этнос. В этом же, как правило, и его трагедия, поскольку полная реализация идеи «каждому этносу – по государству» – чистая утопия.

Национально-этнические стереотипы - относительно устойчивые представления о моральных, умственных, физических качествах, присущих членам различных этнических групп.

Стереотипы складываются в условиях дефицита информации как результат обобщения личного опыта индивида и предвзятых представлений, принятых в этнической общности. Стереотип фиксирует некоторые не всегда существенные, но значимые, с точки зрения членов общности, черты социального объекта. Стереотипы усваиваются человеком с детства и впоследствии функционируют преимущественно на подсознательном уровне. Поэтому для этнических конфликтов свойственны такие особенности бессознательного поведения, как эмоциогенность, алогичность, символизм и слабая обоснованность рациональными доводами совершаемых действий.

В силу этих особенностей возникновение, развитие и разрешение межэтнических конфликтов в любой сфере жизнедеятельности общества и на любом уровне имеют свою специфику. Психологическая роль стереотипа заключается в возможности быстрого и шаблонного реагирования на объект в изменяющихся условиях.

У. Липман – основоположник теории этнических и социальных стереотипов – считал, что они в рамках каждой культуры создаются как определенные устойчивые упрощенные образы идентификации других и как предписание норм отношения к ним в стандартных социокультурных ситуациях. Стереотипы служат для упрощения повседневной жизни людей, иными словами, люди воспринимают ситуации обыденной жизни через идентифицирующие их стереотипы. Это относится и к ситуациям межэтнических контактов [22].

Этнический эгоцентризм (этноцентризм) – это тенденция людей воспринимать и оценивать жизненные явления сквозь призму традиций и ценностей собственной этнической группы, отражающая как отношения внутри самой группы, так и ее отношения с другими.

Об этноцентризме можно говорить только при наличии двух составляющих: признания своей группы эталонной, референтной для оценки других этносов, что выражается во внутри групповой сплоченности, солидарности, уважении внутригрупповых норм; признания других групп худшими и проявления по отношению к ним враждебности и недоверия. Этноцентризм можно рассматривать как механизм, поддерживающий дистанцирование данного этноса от других [22].

К межэтническим относят конфликты любых форм (организованные политические действия, массовые беспорядки, сепаратистские выступления, гражданские войны и пр.), в которых противостояние проходит по линии этнической общности.

Классифицировать межэтнические конфликты можно по различным основаниям. Если взять за основание классификации территорию проживания, наличие или отсутствие государственных или административных границ, то можно выделить следующие типы этнических конфликтов:

1. Межгосударственные, внешние конфликты.

2. Региональные конфликты между различными этносами, разделенными общей административной границей в рамках единого государства.

3. Конфликт между центром и регионом (например, субъектом федерации). Такой конфликт является внутригосударственным, но с позиции региона или субъекта региона он может рассматриваться как внешний, если субъект стремится к полной государственной независимости.

4. Местные конфликты – между различными этническими образованиями, проживающими в рамках единых государственных, региональных границ (например, в одном городе, области, субъекте региона).

**В зависимости от мотивов возникновения**, этнические конфликты можно классифицировать: на территориальные конфликты (обусловленные взаимными территориальными притязаниями этносов); экономические; политические (участвующие в них этнические меньшинства добиваются политических прав); исторические; социокультурные; ценностные; социально-психологические; конфессиональные; социально-бытовые и др.

**В зависимости от целей национально-этнических движений** выделяют конфликты:

1. Социально-экономические – борьба за перераспределение части общественного продукта в свою пользу.

2. Культурно-языковые – защита родного языка и национальной культуры.

3. Территориально-статусные – борьба за изменение границ, повышение статуса и увеличение объема реальных прав и полномочий этноса.

4. Сепаратистские – борьба за выход из состава региона и образование собственного независимого государства.

По формам и методам противодействия межэтнические конфликты также можно разделить *на насильственные и ненасильственные*. При этом *насильственные* могут быть локальными и широкомасштабными, предполагающими развернутые боевые действия сторон.

К *ненасильственным* можно отнести политические (без применения физической силы), дипломатические, юридические, экономические и другие конфликты.

В зависимости от времени и интенсивности развития этнического конфликта можно выделить *краткосрочные и долгосрочные, перманентные и спонтанные, более интенсивные и менее интенсивные*. По мнению Е.И. Степанова, «острота современных межэтнических конфликтов прямо

пропорциональна экстремизму и обратно пропорциональна демократичности выдвигаемых в них требований» [22].

## **5.2 Причины межэтнических конфликтов и особенности их развития.**

Хотя в основе большинства межэтнических конфликтов лежат вполне рациональные причины, основой для их возникновения являются сами понятия этноса, этнической культуры и этнической идентичности, деление на «своих» и «чужих» по национальному признаку. Для этого не требуется непосредственного контакта между представителями тех или иных национальностей – мнение о тех или иных этносах может формироваться заочно (через средства массовой информации и др.).

**Одной из основных причин возникновения этнических конфликтов являются взаимные территориальные притязания этносов.**

Такие конфликты возникают на межгосударственном, межрегиональном, местном уровнях.

Мотивы территориальных притязаний могут быть разными, например:

- мотивы, обусловленные историческим прошлым этносов, например, наличием исторических, культурных, культовых и других памятников этноса на определенной территории;

- нечеткость демаркации существующих границ или новая демаркация между этносами, если ранее таких границ не было;

- возвращение на историческую родину ранее депортированного этноса;

- произвольное изменение границ;

- насильственное включение территории этноса в соседнее государство;

- расчленение этноса между разными государствами.

Причины возникновения политических конфликтов между этносами и предполагаемые цели также весьма многообразны:

- политическая борьба за власть между различными этническими группами на всех уровнях (местном, региональном, государственном);

- борьба этноса за свой политический статус в рамках единого государства;

- борьба за полную государственную (политическую) независимость и др.

Этнополитические отношения сами по себе конфликтогенны. Когда же к этому прибавляются политические ошибки, их взрывной потенциал возрастает многократно.

Всех этих конфликтов могло и не быть. Экономические конфликты между этносами могут быть вызваны следующими причинами:

- неравенством этносов в обладании, распоряжении и потреблении материальных ресурсов;

- нарушением баланса экономических интересов между центром и этнически идентифицированным регионом (например, субъектом региона);

- изменениями в политической структурно-функциональной системе производства, распределении и потреблении товаров и услуг (например, в

результате перераспределения собственности или миграции населения традиционные виды деятельности от одного этноса переходят к другому).

*Изменения в структурно-функциональной политической системе общества* могут стать причиной и других видов этнических конфликтов (политических, ценностных, социально-психологических).

*Причинами этнических конфликтов может стать также неравномерное протекание реформ* (экономических, политических, социокультурных) в отдельных регионах. В таких случаях конфликты возможны между притязаниями этнических групп, с одной стороны, и реальными возможностями государства гарантировать права граждан – с другой. Такие конфликты носят универсальный характер.

Наиболее болезненны и эмоционально насыщены конфликты, возникающие в результате ущемления ценности этноса. Ценностные конфликты могут иметь место в любой сфере жизнедеятельности общества.

По мнению М. Вебера, каждый человеческий акт предстает осмысленным лишь в соответствии с ценностями, в свете которых определяют нормы поведения людей и их цели [23].

Но более четко специфика ценностных межэтнических конфликтов проявляется в противоречиях, связанных с различиями в культуре, языке, религии и других социокультурных особенностях этносов. Например, главным мотивом гражданской войны в экс-Югославии, по мнению специалистов, стала религия, которая, в силу определенных исторических причин, разделила народ с едиными этническими корнями на несколько религиозных субкультур (православную, католическую и мусульманскую).

На бытовом уровне могут возникнуть этнические конфликты, вызванные социально-психологическими факторами, общей подсознательной неприязнью к представителям определенного этноса. В ходе длительного противостояния, какими бы не были его причины, у конфликтующих этносов такая неприязнь по отношению друг к другу приобретает массовый характер [22].

Исторические причины этнических конфликтов связаны с прошлыми обидами, которые хранятся в памяти этноса на подсознательном уровне. Сами по себе они, как правило, не являются непосредственными причинами конфликта. Но если конфликт назревает или уже имеет место, то прошлые обиды «извлекаются» в реальную действительность и становятся дополнительными факторами в развитии конфликта. Например, они могут быть использованы для оправдания своих действий и обвинений действий противника.

Какие бы причины не лежали в основе того или иного конфликта, в своем развитии любой конфликт выражает чьи-то интересы и преследует определенные цели (порой не вполне осознаваемые участниками конфликта).

По мнению А.Г. Здравомыслова, «интересы – это не само благо как таковое, а те позиции индивида или социального слоя, которые обеспечивают возможность получения этого блага» [6].

Выразителем этнических интересов является не весь этнос, а лишь небольшая его часть, элитные группы, которые преследуют личные интересы.

Например, объявление того или иного этнического региона субъектом федерации позволяет местной элите сформировать свои, относительно автономные от центра органы власти и проводить нужную политику, используя идею защиты этнических интересов в своих целях.

*К социокультурным причинам возникновения межэтнических конфликтов* можно также отнести конфликты между нормами и ценностями, функционирующими в обществе.

Конфликты между нормами и ценностями (социальной структурой и культурой) могут возникать:

- на уровне центр – регион;
- на межрегиональном уровне;
- на местном (внутрирегиональном) уровне.

Часто конфликты между нормами и ценностями и между ценностями разных культур происходят на бытовом уровне, в ходе повседневного общения. Наиболее конфликтогенными в этом отношении являются регионы с высокой миграцией населения. Переселенцы, как правило, не учитывают социокультурных особенностей местных жителей, чем вызывают к себе негативное отношение «аборигенов». Кроме того, не обремененные грузом ни своей, ни местной культуры (моральными нормами, ограничениями и пр.), «чужаки» часто достигают значительных успехов в бизнесе, коммерции, предпринимательстве и тем самым еще больше обостряют взаимоотношения с местным населением [22].

Надо иметь в виду, что чисто межэтнических причин конфликтов в реальной жизни фактически не существует. Этническая самоидентификация и солидарность лишь способ защиты своих интересов, целей, ценностей и т.д.

### **Особенности развития межэтнического конфликта**

Межэтнический конфликт проходит те же стадии развития, что и любой другой вид конфликта, но имеет свои специфические особенности. Он способен проникать во все другие типы конфликтов, захватывая конфликтные ситуации, сформировавшиеся по другим линиям социального взаимодействия. Если субъектами противостояния, независимо от причины возникновения конфликта, являются представители различных этнических групп, то в своем развитии этот конфликт будет приобретать этническую окраску и на определенном этапе этнические различия могут приобрести доминирующее значение.

Другой особенностью межэтнического конфликта является то, что в его развитии большую роль играет определенная идеология (национализм, сепаратизм, коммунизм, антикоммунизм, фашизм, панисламизм и др.). Идеология способствует консолидации этноса и более жесткому противопоставлению «своих» и «чужих». Она также придает ценностно-смысловую направленность противоборству, определяя цели и задачи в развитии этноса. Например, этнический национализм, по сути, представляет политическую программу самоопределения этноса [22].

К особенностям межэтнического взаимодействия также можно отнести завышенную самооценку «своих» и необъективно низкую оценку «чужих»;

двойной стандарт в подходах к «своим» и «чужим» (то, что позволительно «своим», непозволительно «чужим»). Деление на «своих» и «чужих» свойственно любому социальному конфликту. Но этническая принадлежность является одной из древнейших и наиболее устойчивой.

*Этнический стереотип в межгрупповых отношениях* «приобретает как бы самостоятельное существование и психологически возвращает социальные отношения в историческое прошлое, когда групповой эгоизм глушил ростки будущей общечеловеческой зависимости самым простым и древним образом: путем уничтожения, подавления инакообразия в поведении, ценностях, мыслях» [24].

Большинство особенностей этнических конфликтов носит социокультурный характер. Например, различия в языке, религии, нормах, ценностях, обычаях, традициях, стереотипах, национальных символах, способах мышления и поведения и т.д. Каждое из этих различий при кризисном состоянии общества может стать поводом или причиной возникновения межэтнического конфликта [25].

Существует понятие *«мифологическое мышление»*, феномен которого наглядно проявляется в социокультурных конфликтах. Суть этого феномена заключается в том, что память сохраняет различные факты прошлого, «а интеллект дорабатывает возможные варианты успешных деталей»: в результате создается модель того, «что могло бы быть, а может, и было» [26].

Так создается «фантомная модель», которая может превратиться в программу действий. Народная память в своих мифах, легендах, фольклоре, памятниках истории, литературы и т. д. хранит победы и поражения, обиды и образы врагов, стереотипы конфликтного взаимодействия этносов. Весь этот груз достоинств и недостатков может быть использован для разжигания ненависти в межэтническом противостоянии.

Сами по себе этнические особенности не являются постоянным дестабилизирующим фактором в обществе. В нормально функционирующей социально-политической и экономической системе отношений хорошо уживаются люди, принадлежащие к различным этническим группам. Но в условиях экономической и политической нестабильности и кризисных состояний общества все прежние регуляторы межгрупповых, межэтнических отношений подвергаются разрушению и девальвации, а новые складываются не сразу. В такой ситуации этнический регулятор, данный людям от рождения, выступает на первое место. В силу перечисленных особенностей межэтнические конфликты отличаются остротой противостояния и жесткостью форм ведения борьбы.

Начавшийся конфликт вызывает цепную реакцию, вовлекая в свою сферу все новые и новые людские и иные ресурсы. По образному сравнению В.А. Михайлова, межэтнический конфликт развивается по принципу «воронки» [26]:

- на первом этапе происходит образование «воронки противостояния», начинается накопление обид, формируется «образ врага»;
- на втором этапе стороны плодят своих антидвойников, «одномерных

человеков»;

- на третьем этапе противостояние перерастает в антагонизм и события отныне разворачиваются по принципу «зеркального отражения», когда практически все твои дела и поступки бумерангом возвращаются. В этой «войне двойников» действие всегда равно противодействию. Здесь уже окончательно пропадают правые и виноватые, остаются лишь бедствующие [26].

### 5.3 Способы урегулирования межэтнических конфликтов.

Окончательно разрешить тот или иной межэтнический конфликт невозможно. Пока существуют этносы, будут периодически возникать противоречия в их взаимодействиях. Поэтому проблема состоит в том, чтобы **выявить вовремя межэтнические противоречия, не допустить применения насилия**, найти эффективные способы урегулирования спорных вопросов. Речь, по сути, идет об управлении межэтническими конфликтами в многоэтническом обществе.

Для того чтобы выработать стратегию управления этническими отношениями, необходимо на всем полиэтническом пространстве найти общие взаимоприемлемые ценности и нормы.

Необходимо выработать общие «правила игры», которые, с одной стороны, были бы достаточно универсальными, чтобы охватить ценностно-нормативным полем все многоэтническое общество, а с другой – не ущемляли бы частных традиций, обычаев, ценностей и интересов, входящих в полиэтническое пространство этносов.

Поэтому возникает вопрос о заключении своего рода «общественного договора» между государством и всеми входящими в состав государства этносами. Такой договор не может регламентировать все детали межэтнического взаимодействия, но он должен содержать основополагающие нормы и принципы: гарантии безопасности личности и этноса, равноправие, соблюдение правила единого и полного гражданства для всех жителей страны, запрет на применение насилия при возникновении противоречий, решение конфликтов мирными способами [22].

При этом правила не должны отдавать предпочтение одному из участников конфликта. Только в этом случае они будут эффективными.

Роль верховного арбитра в решении спорных проблем и гаранта в выполнении договора должна быть делегирована региональному центру (или специально созданному для этих целей институту власти) с безусловным признанием его полномочий (легитимности).

Для самореализации этнических групп в рамках своей субкультуры им необходимо передать часть региональной власти при условии соблюдения всеми общих принципов общественного договора. Но, чтобы делиться властью, государство должно быть достаточно сильным (желательно и экономически), чтобы при необходимости иметь возможность силовыми методами пресекать

сепаратистские и экстремистские поползновения в межэтнических отношениях. Если межэтнический конфликт не удалось выявить и предотвратить на стадии зарождения, то первостепенной задачей является прекращение насилия (если оно имело место).

Далее необходимо перевести конфликтное взаимодействие сторон в форму диалога. Существуют два уровня диалога: диалог как цель взаимодействия и диалог как средство достижения цели. Если диалог между субъектами конфликта по тем или иным причинам невозможен, то возникает необходимость привлечения посредников.

Посредничество является наиболее мягкой формой участия третьей стороны в урегулировании конфликта. Следующим шагом в урегулировании конфликта является обращение в арбитраж, если его решения станут обязательными для исполнения всеми участниками конфликта. Существует также обязательный арбитраж, который находится на грани между регулированием и подавлением конфликта.

Крайней формой регулирования межэтнических конфликтов является подавление их силой. Хотя в Казахстане проблема межэтнических конфликтов не стоит остро, однако возникают отдельные инциденты, и к решению таких ситуаций надо быть готовым. Например, конфликт в центре Жанаозен (17-28 июня 1989 г.) на полуострове Мангышлак межэтнический конфликт разгорелся на бытовой почве.

Конфликт на бытовой почве разгорелся в селе Шелек, Алматинской области, там молодые люди поссорились в кафе «Старый замок», и несколько парней уйгурской национальности избили сверстника – казаха. Нормализовать обстановку удалось после того, как в село прибыли усиленные отряды полиции и был введен комендантский час [22].

Несмотря на нарастание глобальной стандартизации и унификации образа жизни в современном мире, проблема межэтнических конфликтов не утрачивает своей актуальности.

Процессы модернизации общества ведут, как правило, к утрате этнической самобытности, вызывая стремление у разных народов сохранить свои культурные традиции, даже если они противоречат процессам модернизации. Признавая закономерность существования межэтнических конфликтов как формы общественного взаимодействия, нужно акцентировать внимание на необходимости общественно-политического регулирования подобных явлений, что может стать одной из новых форм их разрешения [27].

Поэтому наиболее значимой проблемой, сегодня является задача выработки действенных способов и методов регулирования и локализации межэтнических конфликтов, недопущения их разрастания за рамки политической сферы общества и применения насилия. При этом любые действия, любая социальная политика в отношении того или иного этноса без учета его социокультурных особенностей не смогут дать положительного результата [28].

## **6. ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ КОНФЛИКТ**

6.1 Понятие и разновидности организационно-управленческого конфликта, специфика его проявления.

6.2 Разрешение организационно-управленческого конфликта.

### **6.1 Понятие и разновидности организационно-управленческого конфликта, специфика его проявления.**

**Организационно-управленческий конфликт** – это конфликт между членами управляющей организации, руководителями и исполнителями, образующимися в их составе первичными группами, между различными подразделениями в данной системе управления по поводу целей, методов и средств управленческой и организационной деятельности, а также ее результатов и социальных последствий [29].

Различают:

1. Конфликт, связанный с распределением статусов и власти.

Первое вытекает из несоответствия количества статусов высокого ранга наличным или потенциальным притязаниям членов организации.

Второе объясняется двумя обстоятельствами. В организации создается иерархия должностей и соответственно имеет место делегирование власти вышестоящих звеньев руководства нижестоящим. А всякая власть, в том числе и делегированная, имеет тенденцию к расширению границ применения – отсюда столкновение ее субъекта с вышестоящим. Вместе с тем иерархичность построения организации и управления внутренне порождают одностороннюю ответственность низших звеньев перед высшими, что приводит к административному произволу и т. д.

2. Конфликт, порождаемый проявлением разнообразных дисфункций в организации, обусловленных как объективными, так и субъективными обстоятельствами. В числе объективных - ситуация социального изменения. Организация функционирует в определенных условиях – внутренних и внешних (социальная и политическая среда). Они не остаются постоянно неизменными. Возникающие изменения нарушают устоявшийся способ функционирования, происходит определенная дезорганизация системы.

Социальная дезорганизация – неотъемлемая часть процесса социального изменения.

3. Конфликт, обусловленный неадекватным разделением труда между членами организации и соответственно неадекватной ролевой структурой коллектива. Он вытекает из ошибочной стратегии и тактики подбора и расстановки кадров.

4. Конфликт, возникающий на базе нарушения формальных и неформальных норм, «правил игры». Любая норма предполагает возможность отклонения от нее в реальном поведении. Противоречие между нормой как

идеальной моделью, образцом поведения и ее фактической реализацией становится конфликтом в случае отклоняющегося поведения.

Причины конфликта многообразны. В их числе личностные – одни из главных. «Атмосфера безличности» устанавливает границы допустимого отклонения от образцов поведения, а личностные мотивы нарушают эти границы.

5. Нарушение норм и связанный с этим конфликт заложен во многом в недрах системы санкций и стимулов труда, принятой и используемой в организации.

6. Объективным законом функционирования организации является внутренняя ее интеграция, сплочение членов в единое целое. Конфликт между системой стимулов, направленных на повышение интеграции, и антистимулами указанного процесса – один из существенных видов конфликтов.

### **Специфика проявления организационно-управленческого конфликта**

Для жизнедеятельности любого коллектива характерно постоянное возникновение и преодоление многочисленных коллизий в общении людей. Не все из них подпадают под определение «конфликт» и требуют определенной реакции со стороны руководства.

*О наличии конфликта можно судить по свойственным для конфликтной ситуации проявлениям, определенным признакам.* Общей формой проявления преимущественно объективных по своей природе конфликтов является **дезорганизация** – состояние, при котором групповые нормы, шаблоны коллективных действий в той или иной мере приходят в несоответствие с новыми потребностями.

Начинается поиск новых процедур действий и обновления отдельных элементов функций. Обычно для этого состояния характерны противоречия по поводу способов действий в изменяющихся условиях. *Формируются* группы инициаторов изменений и их противников. *Актуализируется проблема* взаимоотношения поколений в коллективе. Происходит смена неформальных лидеров, а в критической ситуации – и формальных носителей высшей для организации административной власти.

Таким образом, дезорганизация на субъективном уровне проявляется в виде нарушения согласованных действий членов группы, т. е. несогласия. *Несогласие* – это отказ образовавшейся внутри организации первичной группы от предписанных шаблонов, норм поведения, это – неисполнение в той или иной мере своих обязанностей, поскольку оспаривается их легитимность в изменяющейся ситуации.

Углубляющееся несогласие порождает напряженность в организации – форму проявления более высокого этапа возникающего конфликта. Напряженность выступает в позитивном и негативном аспектах. *Позитивный* обнаруживает себя, в частности, в неудовлетворенности состоянием дел в организации, заведенным порядком, стилем руководства, в острой критике методов и результатов деятельности организации в целом или ее отдельных подразделений, выражающих осознание необходимости обновления деятельности организации и одновременно невозможности - это сделать при

данном ее состоянии. Такая напряженность стимулирует переход к реорганизации целевой группы с учетом новой ситуации.

*Негативный аспект* напряженности проявляется в девальвации норм и ценностей, на которых строится данная организация, ее дезинтеграции и формировании дисфункционального, кризисного состояния.

Конечный итог негативной напряженности – агония организация. Конфронтация членов организации – неотъемлемый элемент напряженности на высоком уровне развития и форма проявления внутреннего конфликта. Она приобретает разнообразные виды, в том числе жесткой конкуренции на почве карьерных устремлений служащих, борьбы за влияние на центр административной власти и за определенные привилегии и др. Наибольшую опасность для позитивной деятельности организации представляет конфронтация, ведущая к расколу организации, что связано с кристаллизацией частных интересов и подменой ими общих [4].

## **6.2 Разрешение организационно-управленческого конфликта.**

К структурным методам разрешения организационно-управленческого конфликта относятся следующие:

1) четкая формулировка требований: разъяснение требований к результатам каждого конкретного работника и подразделения в целом; наличие ясно и однозначно, сформулированных прав и обязанностей, правил выполнения работы;

2) использование координирующих механизмов: строгое соблюдение принципа единоначалия облегчает управление большими группами «конфликтных ситуаций», т. к. подчиненные знают, чьи распоряжения они должны выполнять. В некоторых организациях создаются специальные интеграционные службы, задачей которых является увязка целей различных подразделений;

3) постановка единых целей, формирование общих ценностей: этому способствует информированность всех работников о политике, стратегии и перспективах организации; эффективным оказывается формулирование целей организации на уровне целей общества;

4) система поощрения: установление таких критериев эффективности работы, которые исключают столкновение интересов различных подразделений и работников.

Управление конфликтным противостоянием включает и межличностные способы преодоления [30].

Различают следующие основные стратегии поведения в конфликтных ситуациях:

1) *настойчивость (принуждение)*: тот, кто придерживается данной стратегии, пытается заставить других принять свою точку зрения во что бы то ни стало (его не интересуют мнения и интересы других). Чем более долговременные в перспективе отношения связывают участников

взаимодействия, тем более целесообразно заботиться не только о сиюминутном выигрыше, но и о сохранении стабильных взаимоотношений.

Данный стиль может быть использован и эффективен в ситуации, угрожающей существованию организации. Недостатками такой стратегии являются подавление инициативы подчиненных и возможность повторных вспышек конфликта из-за ухудшения взаимоотношений;

2) *уход (уклонение)*: человек, придерживающийся этой стратегии, стремится уйти от конфликта. Это уместно, если предмет разногласий имеет для человека незначительную ценность, если ситуация может разрешиться сама собой, если в данный момент нет условий для продуктивного разрешения конфликта, но через некоторое время они могут появиться;

3) *приспособление (уступчивость)* предполагает отказ человека от собственных интересов, готовность принести их в жертву другому, пойти ему навстречу. Эта стратегия признается рациональной, когда предмет разногласий имеет для человека меньшую ценность, чем взаимоотношения с другой стороной, когда при тактическом выигрыше не гарантирован и стратегический выигрыш. Однако, если данная стратегия становится доминирующей, то скорее всего руководство подчиненными не сможет быть эффективным;

4) *компромисс* – данный стиль характерен принятием точки зрения другой стороны, но до определенной степени. Поиск приемлемого решения осуществляется преимущественно за счет взаимных уступок.

Способность к компромиссу в управленческих ситуациях ценится высоко, т. к. уменьшает недоброжелательность, позволяет относительно быстро преодолеть конфликт. Но через некоторое время могут появиться и дисфункциональные последствия (например, неудовлетворенность «половинчатыми решениями»). В данном случае конфликт может возникнуть вновь в измененной форме, т. к. породившая его проблема была решена не до конца;

5) *сотрудничество* (решение проблемы) – этот стиль основывается на убежденности участников конфликта в том, что расхождение во взглядах – неизбежный результат того, что у людей есть свои представления о том, что правильно, а что нет. При такой стратегии участники признают право друг друга на собственное мнение и готовы его принять, что дает им возможность проанализировать причины разногласий и сообща найти приемлемый для всех выход. В данной ситуации идет поиск устраивающего всех решения проблемы [31].

## 7. СЕМЕЙНЫЙ КОНФЛИКТ

7.1 Специфика и виды семейных конфликтов.

7.2 Семейные конфликты и формирование личности ребенка.

### 7.1 Специфика и виды семейных конфликтов.

Образ семьи без конфликта – идеален, но, пожалуй, в современных условиях это практически невозможно.

В структуре семейных конфликтов по субъектам взаимодействия можно выделить в *нуклеарной семье*: супружеские конфликты, родительско-детские конфликты, сиблинговые конфликты; в *расширенной семье*: конфликты супруга (-ги) со своими родителями, конфликты супруга (-ги) с родителями супруга, конфликты детей с прародителями, конфликты членов семьи с другими родственниками [32].

Первой и, по всей вероятности, ближайшей группой сверстников, влияющей на формирование личности ребенка, являются его братья и сестры, которые вместе с ним образуют особую социальную группу – сиблингов. Отношения с ними дают ребенку опыт, отличающийся от опыта, получаемого в ходе взаимодействий с родителями. Предельная откровенность между сиблингами позволяет (независимо от того, хотят они этого или нет) испытать взлеты и падения человеческих отношений. Сиблинги могут быть беззаветно преданы друг другу, а могут презирать друг друга и/или развивать отношения любви-ненависти, которые иногда сохраняются на протяжении всей жизни. Хотя родители дошкольников часто жалуются на соперничество своих детей, которое приводит к ссорам и дракам, сиблингов обычно связывают сильная привязанность и дружба, оказывающие огромное влияние на их поведение.

Даже если у детей большая разница в возрасте, для них не проходит бесследно жизнь бок о бок с равными себе по положению (дети одной семьи) и в то же время не равными по ряду других качеств: возрасту, росту, полу, знаниям, уму, внешней привлекательности и т. д. Действительно, очень важно то, что братья и сестры помогают друг другу усваивать социальные понятия и роли, то склоняя друг друга к каким-то действиям, то от чего-то удерживая [33].

Исследования в этой области демонстрируют, насколько различными могут быть отношения между сиблингами. Специалисты выделяют пять основных измерений, по которым различаются отношения между детьми в одной семье: соперничество; привязанность; близость, откровенность и шуточные отношения; общие фантазии; реципрокность и комплементарность отношений, благодаря чему поддерживается их хрупкое равновесие [34].

Под супружеским конфликтом исследователи понимают противоречие межличностных отношений между супругами, то есть рассогласование, противопоставление, обострение установок, ожиданий, представлений, ориентации относительно друг друга или восприятие такового каждым из

супругов [33].

Согласно типологии семейных отношений А.Н. Харитонова, их целесообразно типологизировать на зрелые (гармоничные, нормальные), трудные (затрудненные) и нарушенные (дисгармоничные, ненормальные) [32].

Супружеские конфликты могут присутствовать на всем протяжении жизненного цикла семьи. На этапах трудных и нарушенных семейных отношений конфликтность между супругами выступает одним из признаков поведенческого компонента межличностных отношений.

По уровням причины супружеских конфликтов можно разделить на две большие группы: *объективные* (обусловленные естественной динамикой семьи и социокультурные) и *субъективные* (психологические и социально-психологические).

*Объективными причинами* супружеских конфликтов могут выступать: обстоятельства социального взаимодействия людей, которые привели к столкновению их интересов, мнений, установок; факторы, действующие на семью извне и независимо от ее особенностей (уровень благосостояния общества, состояние образования и культуры, традиций и обычаев); проблемы, возникающие вследствие естественной динамики семьи [35].

Объективные причины создают предконфликтную обстановку и являются объективным компонентом предконфликтной ситуации.

*Субъективными причинами* супружеского конфликта могут выступать: личностные (индивидуально-психологические) особенности супругов, межличностные (социально-психологические), обусловленные непосредственным их взаимодействием.

Зарубежные специалисты выделяют следующие основные причины супружеских конфликтов [35]:

1. Степень удовлетворенности базовых потребностей каждого супруга (потребность в сексе и безопасности) (К. Левин).

2. Наличие патологических свойств личности у супругов: интенсивность их проявления, влияние на личность супруга и в межличностном взаимодействии на личность партнера (С. Кратохвил).

3. Величина пространства свободного движения супругов – его ограничение повышает напряжение отношений (К. Левин).

4. Нарушение эмоциональных отношений: чувственный разлад супругов, чувственное отчуждение, утрата взаимной любви, различия в проявлениях нежности и чувств (С. Кратохвил), исчезновение романтических настроений.

5. Несоответствие целей, ожиданий супругов: цели супругов противоречат друг другу и они не готовы к принятию позиции другого (К. Витек, К. Левин, С. Кратохвил); неоправдавшиеся ожидания в браке (С. Кратохвил).

6. Контакты одного из супругов с детьми от предыдущего брака, их материальная поддержка (С. Кратохвил).

7. Проницаемость границ между различными подсистемами семейного организма (супружеская подсистема, родительская подсистема, подсистема сиблингов). Границы представляют правила взаимодействия,

регламентирующие условия и способ поведения каждого из участвующих в этом взаимодействии членов семьи.

8. Проблемы разделения власти и ролей в семье: изменения в структуре и расстановке сил в семье (Д. Хейли); супружеские роли не определены четко, коммуникация между супругами осуществляется вяло, взаимодействие затруднено (К. Витакер, В. Сатир); нарушение совместимости ролей (С. Кратохвил).

9. Проблемы, связанные с особенностями стадий развития супружеских отношений (ранние браки, климактерические периоды, уход детей из семьи) (С. Кратохвил).

10. Внутренние проблемы супружеской пары (отсутствие сексуальной гармонии, разногласия по поводу воспитания детей, несовпадение точек зрения супругов на распределение домашних обязанностей, посягание на свободное время супруга) (К. Витек, С. Кратохвил).

11. Негативные семейные отношения в предшествующих поколениях, оказывающие влияние на восприятие текущего взаимодействия (представители трансгенерационной семейной психотерапии) и негативные модели брака родителей (С. Кратохвил).

12. Нечастое позитивное подкрепление членами семьи друг друга (то есть недостаточное количество наказаний за нежелательное поведение) (поведенческая психотерапия).

13. Внешние барьеры: объективные обстоятельства, которые мешают супругам выйти из ситуации (обязательства, функциональные обязанности) (К. Левин), внешние стрессоры (потеря работы).

14. Совместное проживание супругов с родителями: негативное вмешательство родителей супруга в характер их отношений, предпочтение связи с родителями отношениям с супругом, нежелание посещать родителей супруга (С. Кратохвил).

15. Негативное отношение к друзьям супруга.

16. Внебрачные контакты и связи, «сексуальные приключения» [35].

Глобальной причиной конфликтности родительско-детских взаимоотношений можно считать тот факт, что дети изменяются и развиваются быстрее своих родителей.

Родители часто не успевают за изменениями, происходящими в их детях, и поэтому неправильно на них реагируют. Отношения между родителями и детьми развиваются от физического контакта к душевному.

В идеале кровно-родственные отношения между родителями и детьми перерастают в глубокое взаимопонимание родственных душ. Идеальный физический контакт – беременность и отношения матери с ребенком до одного года. По мере того как ребенок научается сам пить из чашки, есть ложкой, ходить и т. п., физическая связь между родителем и ребенком начинает ослабевать. На рубеже раннего возраста ребенок впервые осознает свое обособление от родителей: «Я сам!». Родители всячески сопротивляются этому (продолжают кормить – обольется, запачкает одежду; возят на коляске – ходит медленно и т. п.) – налицо конфликт отношений.

Позже родителям начинает казаться, что, обособляясь физически, ребенок уходит от них, становится чужим. Особенно остро это чувствуют родители подростков. Действительно, вырастая, дети иногда постепенно отдаляются от семьи, а как только становятся на ноги, начинают зарабатывать на жизнь, покидают семью окончательно. Будучи взрослыми, они не испытывают потребности в отношениях с родителями. «Они выросли и забыли родителей» – это бывает в семьях, где родители не позаботились о душевном контакте с ребенком [22].

Конфликт как неотъемлемый элемент социального бытия личности и группы выполняет две функции: позитивную (конструктивную) и негативную (деструктивную).

**Цель нормально функционирующей семьи** состоит не в том, чтобы устранить или предотвратить конфликт, а в том, чтобы сделать его продуктивным. Часто мощным источником развития личности, ее совершенствования служит внутриличностный конфликт (например, когда он проявляется в виде чувства неудовлетворенности собой). Результатами в этом случае могут быть достижение душевного равновесия, умиротворенности, повышение осмысленности жизни, новое ценностное сознание.

В групповых и межгрупповых отношениях конфликт также является источником развития (в результате него появляются новые цели, нормы, ценности). Это относится и к семье, в том числе родительско-детским отношениям. Конфликтны ситуации, когда родители обучают ребенка правилам поведения, каким-либо действиям; весь процесс первичной социализации конфликтен. Неизбежен конфликт в процессе развития у ребенка самопредставления. В русле осуществления конструктивной функции конфликт выполняет ряд более частных задач:

- а) адаптирует индивида или семью к новым условиям, в которых они оказались;
- б) объективирует источник разногласия и тем самым позволяет устранить его;
- в) обнажая и устраняя противоречия, освобождает семью от подтачивающих ее факторов и тем самым способствует ее стабилизации;
- г) сплачивает членов семьи и ориентирует их на защиту ее единства;
- д) помогает изжить внутреннюю напряженность и избавиться от фрустрации;
- е) помогает найти подходящие средства влияния на другого;
- ж) позволяет членам семьи раскрыть лучшие качества своей личности в семье, завоевать авторитет в ней [36].

Однако конфликт выполняет и деструктивную функцию. На уровне индивида конфликт может приводить к психологическому дискомфорту. Если конфликт личности с действительностью не может быть переработан так, чтобы был найден рациональный, продуктивный выход из возникшего положения, чтобы исчезло патогенное напряжение, то возникает невроз.

На уровне семьи конфликт может нарушать обмен информацией, систему взаимосвязей, ослаблять ценностно-ориентационное единство, снижать

групповую сплоченность, в итоге понижать эффективность функционирования семьи в целом. Действия участников конфликта, влияющие деструктивно на другого человека и семью, имеют тенденцию к расширению и эскалации через вовлечение новых участников, увеличение затрат – предположительных и действительных – конфликтующих сторон. При этом происходит интенсификация отрицательных отношений между сторонами: возрастание объема и числа немедленных высказываний и действий, рост числа прецедентов, возникающих в результате конфликта, и т.д.

Продуктивное развитие конфликта, предполагающее совместную концентрацию усилий сторон на решении конфликтной проблемы, осуществляется в несколько этапов: от познания проблемы и неудачных попыток решить ее традиционными средствами через фрустрацию и дискомфорт к озарению, позволяющему увидеть проблему в новом ракурсе и найти ее новое решение. Получается, что деструктивная функция конфликта призвана служить двигателем процесса, приводящего к реализации конструктивной функции. Расширение же и эскалация действий участников конфликта, влияющих деструктивно на другого участника и семью (т. е. ситуация, когда деструктивная функция в конфликте начинает доминировать), видимо, связаны с тем, что озарение, позволяющее увидеть проблему в новом ракурсе и найти ее новое решение, по каким-либо причинам встречает серьезные препятствия. Следовательно, особо негативное влияние на развитие личности ребенка оказывает семья, неспособная к позитивному решению конфликта [37].

## **7.2 Семейные конфликты и формирование личности ребенка.**

Зарождение самосознания, его формирование и структурирование, как показывают исследования, происходит под непосредственным влиянием социокультурных факторов. Для ребенка ближайшим и наиболее значимым социальным окружением является семья. «Я» ребенка первоначально наполняется содержанием в рамках семейного «Мы» в процессе реального становления ребенка как члена семейной структуры. Исследователи проблемы влияния семьи на развитие личности ребенка, в том числе и его самосознания, уделили значительное внимание особенностям функционирования традиционной полной или комплектной семьи, включающей обоих родителей, детей, а также, возможно, других членов прародительских семей. Менее изученными остались неполные (некомплектные) семьи [38].

В результате повышения конфликтности отношений в семейной структуре у детей младшего и юношеского возраста возникают и развиваются следующие расстройства:

- расстройства поведения;
- отставания в психическом развитии;
- неврастенические реакции детского возраста;
- психотические состояния в основном шизофренического круга.

По мнению исследователей, негативные тенденции внутрисемейных отношений прослеживаются в случаях патологии у ребенка. Нарушения поведения у детей и подростков носят разнообразный характер. Они чаще всего проявляются в синдроме гиперактивности; непокорности, непослушании и упрямстве; безынициативности; жестокости и агрессивном поведении; недостаточном или отсутствующем стремлении к общению (разные формы аутистического синдрома); девиантном поведении (воровстве, хулиганстве, алкоголизме, приеме наркотиков и пр.) [37].

В раннем возрасте нарушения поведения ребенка отражаются, в свою очередь, на взаимоотношениях с близкими людьми в рамках семьи. В младшем и среднем дошкольном возрасте – на взаимоотношениях с ровесниками. В старшем дошкольном возрасте и в школьные годы – на взаимоотношениях и с детьми разных возрастных групп, и взрослыми внутри семьи и за ее пределами. При этом либо не складываются адекватные совместные действия с людьми, либо действия детей направлены против людей.

Проявления расстройств поведения в процессе роста и развития детей меняют свои структурные и содержательные характеристики, а стиль воспитания их родителями и прародителями остается обычно неизменным. Чаще наблюдается гиперопека, попустительство, деспотично-авторитарный или противоречиво-непоследовательный стиль. Нарастающие конфликтные отношения между ними часто заканчиваются разрывом. Нарушения поведения ребенка при этом усугубляются.

Исследователи, занимающиеся проблемой неврозов, большое внимание в этиологии различных их форм уделяют роли семейных факторов. Особенно показательны в этом отношении данные клинического изучения неврозов с акцентом на семейные взаимоотношения пациента и установление их роли в возникновении заболевания. Показано, что заболеваемость человека неврозом в немалой степени зависит от условий, в которых он воспитывался, от стиля воспитания. Например, по данным В. Н. Мясищева и Б. Д. Карвасарского, в 80% случаев неврозов оказывались нарушенными семейные отношения пациентов. Невротические и соматоформные расстройства относятся к одним из наиболее распространенных нервно-психических расстройств. Их возникновение и протекание обуславливается широким кругом биологических, психологических и социальных факторов. Неврозы играют немаловажную роль в возникновении вегетативных расстройств, нарушений сердечной деятельности, дыхания, желудочно-кишечного тракта [33].

*Психологические факторы* – нарушение системы значимых отношений личности, рассогласование когнитивного, эмоционального и поведенческого компонентов отношений, различные типы внутриличностных конфликтов, преморбидные (предболезненные) особенности личности, характерные для неврозов, – обнаруживаются и при психосоматических заболеваниях [33].

Описанные отношения и связанные с ними состояния чрезмерного нервно-психического напряжения участвовали в этиологии кардиофобии, патологической ревности и неврастении. Шизофрения и шизофреноподобная симптоматика в раннем детском возрасте чаще обнаруживаются у детей,

родители которых обладают выраженной дисгармонией личности либо лечились от психического заболевания. Супружеские отношения были чаще всего неблагополучными еще до рождения ребенка.

На фоне беременности матери или в период младенчества ребенка часто наблюдались разводы родителей. К воспитанию ребенка при этом активно подключались бабушки. Наблюдался противоречивый стиль воспитания в таких неполных семьях, но в период дошкольного и младшего школьного возраста ребенка матери нередко передавали бабушкам функцию воспитания, уходя в работу и поиски новой личной жизни. Эмоциональная близость и контакт между матерью и ребенком становились все слабее, смыкаясь с личностными изменениями ребенка, вызванными заболеванием. Таким образом, проявления психопатологических синдромов у детей интегративно связаны со структурно-динамическими особенностями заболевания, в рамках которого они наблюдаются, с возрастными возможностями психических процессов, вовлеченных в патологию, с типом формирующейся личности ребенка, со стилем его воспитания в семье, с отношением близких людей к его заболеванию и с характером внутрисемейных отношений в целом.

#### **Нарушения социальной адаптации у детей из конфликтных семей**

Проблемы личности связаны с проблемами семьи, членом которой она является, и что семья тем или иным образом определяет поведение и реакции индивида на различные семейные и внесемейные ситуации. Ц. П. Короленко отмечает ведущую роль семьи в возникновении не только неврозов и психосоматических нарушений, но и различных видов отклоняющегося поведения личности. Неоднократно отмечено, что у детей, выросших в гармоничных семьях, гораздо меньше проблем с социальной адаптацией, чем у детей из конфликтных семей [36].

В качестве одного из последствий конфликтного воспитания американские психологи называют нарушение социальной адаптации, т. к. родители не смогли дать детям непротиворечивое представление о социальных ценностях. Нередко, провозглашаемое родителями опровергается их же собственным поведением. Ребенок тогда получает так называемое «двойное послание» («двойной зажим») и не в состоянии усвоить социально одобряемое поведение. Например, мать может постоянно твердить дочери, что «дети – это радость», а «семья – самая важная для женщины вещь», но если при всем этом своим поведением она показывает, что несчастна в браке, и конфликтует с членами семьи, то дочь оказывается в ситуации парадоксальной коммуникации. «Двойная связь» – разновидность того, что еще называется «парадоксальной коммуникацией», когда одновременно по коммуникационному каналу следуют два взаимоисключающих сообщения и каждое из них должно быть воспринято как истинное. Любая разумная реакция на нее обречена быть ошибочной. «Двойная связь» – особенно деструктивная форма парадоксальной коммуникации, где к противоречивому (парадоксальному) сообщению добавляется и запрет замечать (или, по крайней мере, комментировать) его противоречивость.

Результатом такого противоречивого воспитания становится то, что дети,

выросшие в конфликтных семьях, гораздо чаще проявляют отклоняющееся поведение, как общественно опасное, так и чрезмерно пассивное, становясь иногда жертвой. Активность людей регулируется, усиливается или, напротив, сдерживается воздействием социальных норм и ценностей, которые предназначены стимулировать созидательную деятельность и блокировать деструктивные намерения и усилия. В тех случаях, когда функции блокирования, сдерживания, торможения не срабатывают и человеческие действия выходят за пределы норм цивилизованного общежития, возникает феномен анормативного поведения, под которым обычно понимают социальные действия индивидов и групп, не вписывающиеся в рамки нормативно-ценностных стереотипов цивилизованного общежития.

Существуют три основных разновидности анормативного поведения:

- девиантное (отклоняющееся), делинквентное и криминальное.

Они различаются между собой степенью отклонения от социальных норм, а, следовательно, и мерой той общественной опасности, которую они в себе несут [39].

Девиантное поведение проявляется как отклонения от общепринятых культурных образцов, либо не причиняющие слишком большого вреда окружающим, как, например, в случаях нарушений норм этикета и прочих элементарных поведенческих стандартов, либо направленные своим деструктивным потенциалом в первую очередь против самих субъектов девиаций. Носителями этих отклонений могут быть представители молодежи, находящиеся на различных стадиях незавершенной социализации, маргинальные социальные элементы – бродяги, бомжи, профессиональные нищие. Некоторое воздействие на процесс мотивообразования девиантного поведения оказывает фрустрация – сложное эмоционально-мотивационное состояние, возникающее в ответ на невозможность удовлетворения какой-либо значимой для субъекта потребности. Фрустрация вызывает наряду с исходной новую мотивацию, направленную на преодоление возникшего препятствия на пути к намеченной цели. Фрустрация может проявляться в виде раздражительности, гнева, агрессивности. Не имея точной цели, эти реакции могут направляться на случайный объект или трансформироваться в суицидальное поведение. Именно в этих случаях, когда истинные мотивы поведения скрыты от окружающих, правонарушения нередко кажутся «немотивированными», а самоубийства – загадочными. Нередко девиация является «перенесенной активностью», когда подросток или ребенок не может выносить скандалы, которым подвергается в семье и «отыгрывается» на ком-либо еще. Многие потребности человека имеют биологическую основу (потребность в самосохранении, размножении, питании), но все они социализированы. Потребность, побуждая человека к активности, может реализоваться в мотивах его поведения непосредственно (материальная потребность – корысть; половая потребность – сексуальное возбуждение и пр.) или опосредованно. Например, такие мотивы поведения, как месть, озлобленность, обида, не являются непосредственным продолжением тех или иных потребностей.

Ведущие мотивы поведения человека формируются в течение всей его жизни. И здесь прежде всего должна быть выделена роль семьи. Криминологи неоднократно обращали внимание на то, что личность, особенно на первых порах своей социализации, может активно усваивать негативные ценности и представления родителей. Однако совершенно не обязательно, чтобы в семье с антиобщественными тенденциями формировался правонарушитель или пьяница. Однако чаще все же прослеживается прямая зависимость между негармоничным образом жизни семьи и формированием мотивов девиантного поведения у воспитывающихся в ней подростков. Как уже говорилось, у детей, выросших в конфликтных семьях, занижена самооценка, присутствует неуверенность в себе, агрессивность. Для подростков, легко поддающихся влиянию асоциальной группы, характерны такие психологические особенности, как постоянная ориентация на мнение окружающих, высокая коммуникабельность и восприимчивость, неуверенность в себе, обостренное ощущение собственной уязвимости и зависимости от окружающей среды, следовательно, это позволяет исследователям говорить о том, что девиантность и конфликты в семье могут быть взаимосвязанными явлениями.

**Семья** – это социальное пространство развития личности. В семье как социальной системе существует распределение субъектных функций участников семейных взаимодействий, существуют определенные семейные роли и позиции [39].

Семья является первичной социальной общностью, в которой происходит овладение инструментами самопознания, самоотношения, саморегулирования и их интериоризация. Первоначально эти средства задаются извне в виде образцов реального поведения взрослых, их оценками, идеалами, ожиданиями. Впоследствии они преобразуются в структуру самосознания ребенка. Дети растут и развиваются в семейной обстановке, включающей родителей и братьев и/или сестер. Теплота и контроль со стороны родителей, равно как основной уход за детьми и дисциплинарные меры, оказывают воздействие на психосоциальное развитие ребенка.

Отношения сиблингов также обеспечивают ценный опыт социализации. Семейная атмосфера теплоты и поддержки в сочетании с твердым контролем (в том случае, если родители являются авторитетными людьми для своих детей) наиболее благоприятна для формирования у детей сознательной дисциплины саморегуляции.

В результате психологических исследований было выяснено, что семейные конфликты, развивающиеся негативно, нередко влекут за собой заболеваемость ребенка неврозом, на фоне которого в свою очередь могут развиваться соматические, т. е. психосоматические заболевания, к которым большинство авторов относит ишемическую болезнь сердца, гипертоническую болезнь, язвенную болезнь желудка и двенадцатиперстной кишки, бронхиальную астму, язвенный колит, сахарный диабет, нарушения сердечной деятельности, дыхания, желудочно-кишечного тракта [39].

## 8. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ОСНОВНЫХ ПОНЯТИЙ СУИЦИДОЛОГИИ

8.1 Теория суицидального поведения.

8.2 Самоубийство, суицид, суицидальное и аутоагрессивное поведение, парасуицид.

### 8.1 Теория суицидального поведения.

В настоящее время не существует такой теории, которая в полной мере характеризовала бы многообразие и сложность феномена суицида. Существующее значительное количество теорий, чаще всего, объясняет особенности какого-то одного аспекта суицидального поведения. Рассмотрим основные из них:

**Генетические теории суицида.** В рамках этих теорий обсуждается вопрос о роли наследственного фактора в формировании суицидального поведения. Что представляют собой суицидальные наклонности – генетически закрепленная предрасположенность к определенным формам поведения и отягощенность наследственности в отношении возникновения психических расстройств или использование социального, семейного опыта?

Практика показывает, что наличие в семье случаев суицида является одним из факторов риска. Так, Эрнест Миллер Хемингуэй застрелился из того же ружья, что и его отец, а в начале 1990-х добровольно ушла из жизни его внучка. В отечественной литературе описаны проживающие в сельской местности семьи, в которых практически все родственники кончали жизнь самоубийством. Статистика свидетельствует, что примерно у 6 % покончивших с собой один из родителей был суицидентом [40].

**Биохимические аспекты суицида.** В результате исследований установлено, что у лиц, характеризующихся суицидальными наклонностями, имеется тенденция к изменениям некоторых биохимических показателей. У самоубийц иногда обнаруживается сниженная концентрация 5-гидроксииндолуксусной кислоты и серотонина в стволе мозга и уменьшение связывания имиπραмина тканью мозга. У лиц, страдающих монополярной депрессией, личностными расстройствами, шизофренией, и предпринимавших суицидальные попытки, бывает снижена концентрация 5-гидроксииндолуксусной кислоты в спинномозговой жидкости (СМЖ); есть также данные о том, что у них повышена активность гипоталамо-гипофизарно-надпочечниковой системы (в частности, повышено выделение кортизола с мочой). Некоторые исследователи считают, что эти показатели позволяют выявлять чрезмерно эмоциональных и ранимых лиц (для них характерна повышенная активность гипоталамо-гипофизарно-надпочечниковой системы), а также больных, склонных к импульсивным действиям (по сниженной концентрации 5-гидроксииндолуксусной кислоты в СМЖ). Если эти биохимические сдвиги сочетаются с эмоциональным расстройством, то

возможен высокий риск самоубийства. Изменения обмена серотонина обнаружены как у совершивших самоубийство, так и у предпринимавших суицидальные попытки, а кроме того, при целом ряде психических нарушений. Патологические теории суицида. Наиболее часто патологической основой суицида, как это впервые было показано И. П. Павловым, является торможение или угасание одного из ведущих для человека рефлексов – рефлекса цели, что сопровождается потерей интереса к жизни, утратой ее ценности и смысла. В большинстве случаев торможение рефлекса цели бывает кратковременным, редко – продолжительным. Анализ случаев неоконченных суицидов показывает, что совершившие суицидальную попытку нередко раскаиваются в содеянном, просят помощи, лишь иногда вновь предпринимают попытку совершить суицид [41].

**Патопсихологические аспекты суицида.** Часто самоубийцами являются психически больные с расстройствами сознания и мышления. Акт суицида в данном случае объясняется резким нарушением восприятия окружающего мира, неспособностью правильно оценить совершаемые поступки, реальность и степень возникающей при этом опасности. При отсутствии должного медицинского контроля суицид может совершаться в состоянии острого послеоперационного (наркозного) психоза или инфекционного делирия, развивающегося при ряде заболеваний, сопровождающихся высокой температурой и выраженной интоксикацией организма (грипп, малярия, и др.). Значительно реже суицид совершается как осознанный акт протеста (голодовка, самосожжение). Суицид в свете психоаналитических теорий.

Выше было показано концептуальное значение личности в суицидальном поведении. Каждая теория личности исходит из своих определений факторов, которые обуславливают суицидальное поведение [42].

**Теория Зигмунда Фрейда.** Создатель теории психоанализа Зигмунд Фрейд анализировал суицид на основании представлений о существовании в человеке двух основных влечений: Эроса - инстинкта жизни и Танатоса – инстинкта смерти. Человек не только хочет жить, быть любимым и продолжить себя в своих детях – бывают периоды или состояния души, когда желанной оказывается смерть. Фрейд (его собственную смерть тоже можно считать актом суицида – неизлечимо больной раком он попросил своего ученика Макса Шура сделать ему летальную инъекцию морфия) считал, что каждому человеку присущ инстинкт смерти (Танатос), выражающийся в агрессивном, разрушительном поведении. Эта агрессия может быть направлена либо вовне (проявляется в антисоциальном поведении), либо внутрь себя (аутоагрессия) (нанесение самоповреждений, суицид). В случаях нарушения равновесия между либидо и «инстинктом смерти» последний может оказаться более сильным и выразиться в суицидальной попытке.

**Теория Карла Меннингера.** Последователь школы психоанализа американский ученый Карл Меннингер (1893–1990) развил представление З. Фрейда о суициде. Он выделил три основные части суицидального поведения. По его мнению, для того чтобы совершить самоубийство необходимо:

1. Желание умереть. Такие люди склонны подвергать свою жизнь

необоснованному риску. Также является распространенным среди больных, считающих смерть единственным лекарством от телесных и душевных мучений.

2. Желание убить: крайняя форма агрессии.

3. Желание быть убитым: является высшей степенью подчинения. Человек не может выдержать укоров совести и страданий из-за нарушения моральных норм, и потому видит искупление вины лишь в прекращении жизни. Таким образом, если у человека возникают сразу все описанные Menninger (1938) желания, вероятность совершения суицида очень высока. Автор указывал, что настоящая, недемонстративная попытка совершить самоубийство обязательно должна содержать в себе эти три составляющие. Если же какая-то из них отсутствует, то попытка не является серьезной: она рассчитана на внешний эффект и связана со стремлением кого-либо запугать, шантажировать и получить таким образом какие-то дивиденды [40].

**Аналитическая теория личности Карла Густава Юнга.** Согласно, Карлу Густаву Юнгу (1879–1961), одним из ведущих мотивов являются интрапсихические силы и образы, происхождение которых уходит вглубь истории эволюции. Особый интерес представляет мистически окрашенная концепция К. Г. Юнга, который, касаясь проблемы самоубийства, указывал на бессознательное стремление человека к духовному перерождению, которое может стать важной причиной суицида.

Это стремление обусловлено актуализацией архетипа коллективного бессознательного, принимающего различные формы.

1. Метаспихоза (переселения душ), когда жизнь человека продлевается чередой различных телесных воплощений.

2. Перевоплощения, предполагающего сохранение непрерывности личности и новое рождение в человеческом теле.

3. Воскрешения человеческой жизни после смерти в состоянии нетленности, так называемого тонкого тела.

4. Возрождение в пределах индивидуальной жизни с превращением смертного существа в бессмертное.

5. Переносного возрождения путем трансформации, происходящей не прямо, а вне личности [44].

**Индивидуально-психологические аспекты суицида.** Основатель индивидуальной психологии Альфред Адлер (1870–1937) полагал, что быть человеком означает, прежде всего, – ощущать собственную неполноценность. Жизнь заключается в стремлении к цели, которая может осознаваться, но направляет все поступки индивида и формирует жизненный стиль. Чувство неполноценности возникает в раннем детстве и основано на физической и психической беспомощности, усугубляемой различными дефектами. Для человека экзистенциально важно ощущать общность с другими людьми. Поэтому в течение всей жизни он находится в поиске преодоления комплекса неполноценности, его компенсации или сверхкомпенсации. Он реализуется в стремлении к самоутверждению, власти, которая становится движущей силой человеческого поведения и делает жизнь осмысленной. Однако этот поиск

может натолкнуться на значительные препятствия и привести к кризисной ситуации, с которой начинается «бегство» к суициду: утрачивается чувство общности; между человеком и окружающими устанавливается «дистанция», канонизирующая непереносимость трудностей; в сфере эмоций возникает нечто напоминающее «предстартовую лихорадку» с преобладанием аффектов ярости, ненависти и мщения. «Дистанция» формирует заколдованный круг, и человек оказывается в состоянии застоя, мешающем ему приблизиться к реальности окружающей жизни. В итоге возникает регрессия – действие, состоящее в суицидальной попытке, которая одновременно является актом мести и осуждения в отношении тех, кто «ответствен за непереносимое чувство неполноценности, и поиском сочувствия к себе».

Альфред Адлер (1870–1937) подчеркивал, что, поскольку человеку свойственно внутреннее стремление к цели, чаще всего бессознательной, то, зная последовательность поступков в случае аутоагрессии, ее можно предотвратить [44].

**Психодинамическое направление и эго-психология.** Карен Хорни (1885–1952) в русле психодинамического направления, эгопсихологии и социокультурной теории личности полагала, что при нарушении взаимоотношений между людьми возникает невротический конфликт, порожденный так называемой базисной тревогой. Кроме тревожности в невротической ситуации человек чувствует одиночество, беспомощность, зависимость и враждебность. Эти признаки могут стать основой суицидального поведения. Враждебность при конфликте актуализируется, как и разрушительные наклонности, направляемые на самих себя. В ряде случаев именно добровольная смерть представляется единственным способом утвердить свое Я [40].

#### **Критика психоаналитических теорий.**

Психоаналитические теории открыты для критики в большей степени, чем остальные. Адепты психоанализа в своем стремлении анализировать человеческую психику через призму теории Фрейда предлагали даже антинаучные концепции: так, по их мнению, надежным прогностическим признаком является любовь к Африке – она по своим очертаниям напоминает женское лоно, куда самоубийца подсознательно желает вернуться. Типичным примером здесь, по мнению психоаналитиков, является Эрнест Хемингуэй, обожавший «черный континент» и застрелившийся из висевшего в кабинете охотничьего ружья. Достаточно распространена еще одна, достаточно спорная, концепция: выбор способа самоумерщвления связан с сексуальностью. Самоповешение выбирают сексуально неудовлетворенные люди, падение с высоты – инфантильные личности, подсознательно мечтающие «стать взрослыми», под поезд бросаются женщины, жаждущие отдаться во власть фаллического монстра, либо скрытые гомосексуалисты [45].

В целом представители психоаналитического направления анализируют самоубийства как проявление болезненных механизмов и в значительно меньшей мере рассматривают их в социальном плане.

**Экзистенциальные теории суицида.** Основоположник и классик

логотерапии Виктор Франкл (1905–1998) рассматривал самоубийство в ряду таких понятий, как смысл жизни и свобода человека, а также в связи с психологией смерти и умирания. Человек, которому свойственна осмысленность существования, свободен в отношении способа собственного бытия. Однако при этом в жизни он сталкивается с экзистенциальной ограниченностью на трех уровнях: терпит поражения, страдает и должен умереть. Поэтому задача человека состоит в том, чтобы, осознав ее, перенести неудачи и страдания. Этот опыт В. Франкл вынес из нацистских концентрационных лагерей, где ежеминутно сталкивался со страданиями и смертью, что заставляло переосмысливать понятия жизни и смерти. Следует отметить, что по материалам Нюрнбергского процесса, распространенность суицида среди личного состава войск СС, несущих охрану концентрационных лагерей, была в 4 – 6 раз выше, чем среди заключенных. Идея самоубийства, по Франклу, принципиально противоположна постулату, что жизнь при любых обстоятельствах полна смысла для каждого человека. Но само наличие идеи самоубийства – возможность выбрать самоубийство, принять радикальный вызов самому себе – отличает человеческий способ бытия от существования животных. Виктор Франкл относился к самоубийству с сожалением и настаивал, что ему нет законного, в том числе нравственного, оправдания.

Таким путем не искупить вину перед другими: только ошибающаяся совесть может приказать совершить самоубийство. Человеку следует повиноваться жизненным правилам: не пытаться выиграть любой ценой, но и не прекращать борьбы даже в условиях невыносимого существования. Самоубийство лишает человека возможности, пережив страдания, приобрести новый опыт и, следовательно, развиваться дальше. В случае суицида жизнь становится поражением. Самоубийца не боится смерти – он боится жизни, считал Виктор Франкл [48].

**Феноменологические подходы к изучению суицида.** Танатолог, профессор калифорнийского университета в Лос-Анджелесе, Э. Шнейдман различает две характеристики личности: суицидальность и летальность. Суицидальность означает индивидуальный риск самоубийства. Летальность связана со степенью опасности человека для себя вообще, его самодеструктивностью. Э. Шнейдман впервые описал признаки, которые свидетельствуют о приближении возможного самоубийства, назвав их «ключами к суициду». Им исследованы существующие в обществе мифы относительно суицидального поведения, а также некоторые особенности личности, обуславливающие суицидальное поведение. Последнее отражено в созданной им оригинальной типологии индивидов, играющих непосредственную, часто сознательную роль в приближении собственной смерти [49].

Она включает:

1. Искателей смерти, намеренно расстающихся с жизнью, сводя возможность спасения к минимуму.
2. Иннициаторов смерти, намеренно приближающих ее (например, тяжелобольные, сознательно лишаящие себя систем жизнеобеспечения).

3. Игроков со смертью, склонных испытывать ситуации, в которых жизнь является ставкой, а возможность выживания отличается очень низкой вероятностью.

4. Одобряющих смерть, то есть тех, кто, не стремясь активно к своему концу, вместе с тем не скрывают своих суицидальных намерений: это характерно, например, для одиноких стариков или эмоционально неустойчивых подростков и юношей в пору кризиса эго-идентичности. Э. Шнейдманом описаны и выделены общие черты, характерные для всех суицидов, несмотря на разнообразие обстоятельств и методов их совершения. Вместе с Н. Фабероу он ввел в практику метод психологической аутопсии (включающий анализ посмертных записок суицидентов).

Н. Фабероу является создателем концепции саморазрушающего поведения человека. Его подход позволяет более широко взглянуть на проблему, имея в виду не только завершённые самоубийства, но и другие формы аутоагрессивного поведения: алкоголизм, токсикоманию, наркотическую зависимость, пренебрежение врачебными рекомендациями, трудоголизм, делинквентное поведение, неоправданная склонность к риску, опрометчивый азарт. Этот подход позволил Н. Фабероу разработать принципы современной профилактики самоубийства и стать инициатором создания центров их профилактики в США, а затем во многих странах мира [49].

## **8.2 Самоубийство, суицид, суицидальное и аутоагрессивное поведение, парасуицид.**

Считается, что сам термин «суицид» стал использоваться суицидологами с момента опубликования в начале XX века знаменитого исследования-эссе о самоубийстве французского социолога Э. Дюркгейма, сосредоточившего свое внимание в основном на сознательном характере феномена.

**Суицидальное поведение** представляет собой аутоагрессивные действия человека, сознательно и преднамеренно направленные на лишение себя жизни из-за столкновения с неблагоприятными жизненными обстоятельствами.

Под термином «суицид» (suicidium; лат. sui себя + caedo убивать) подразумевается умышленное лишение себя жизни, самоубийство [46].

Большинство исследователей отмечают, что самоубийство – деяние сознательное. Таким образом, ситуации, когда смерть причиняется лицом, которое не может отдавать себе отчета в своих действиях или руководить ими, а также в результате неосторожности субъекта относят не к самоубийствам, а к несчастным случаям.

**Аутоагрессия** является одной из форм поведения человека в экстремальной ситуации и её характер и «степень тяжести» представляет собой результат сложения личностных психологических установок, индивидуальных биологических реакций организма, возникающий под влиянием определённых социальных условий. Этот вывод не распространяется на случаи аутоагрессии при психотических состояниях [46].

Широко применяется разграничение демонстративно-шантажного, **парасуицидального и истинного суицидального поведения**.

Демонстративно-шантажное суицидальное поведение предполагает своей целью не лишение себя жизни, а демонстрацию этого намерения для привлечения внимания окружающих.

**Самоповреждающее (парасуицидальное)** поведение характеризуется нанесением самоповреждений, которые обычно совершаются с целью уменьшения переживаемого эмоционального напряжения. Истинное суицидальное поведение характеризуется последовательной реализацией обдуманного плана лишения себя жизни [41].

При парасуицидальном поведении программа на индивидуализированное самоуничтожение «не включается». В основе механизма лежит сниженная стрессоустойчивость организма. К **псевдосуицидальному поведению** относятся демонстративно-шантажные формы аутоагрессивного поведения и характеризуется отсутствием программы на самоуничтожение, а мотивация направлена исключительно на изменение актуальной ситуации. Исключительно при психотических расстройствах под воздействием болезненных психопатологических переживаний выявляется асуицидальная форма аутоагрессивного поведения [42].

Самоубийство традиционно трактуется, прежде всего, как свободное решение воли. Медицинское определение суицида и суицидальной попытки подчеркивает, что смерть – сознательная цель индивидуума. Вместе с тем ведущие суицидологи полагают, что суицид и суицидальная попытка представляют собой два принципиально различных рода действий, то есть **завершенный суицид** – это не просто преувеличенная форма суицидальной попытки, а суицидальная попытка, как правило, не аналог лишь случайно неудавшегося самоубийства. Если при завершенном суициде агрессия направлена против собственного «Я», то при суицидальной попытке она изменяет точку приложения и направлена в основном вовне, что обуславливает конечную цель суицидальной попытки – **апелляцию к социальному окружению**.

Различие феноменов завершенного суицида и суицидальной попытки подтверждает и тот факт, что если в контингенте завершенных суицидов преобладают психически больные, то среди пациентов с суицидальными попытками преобладают лица с пограничными расстройствами, а также здоровые в психическом отношении люди с ситуационными реакциями в момент совершения попытки. При рассмотрении психологического смысла незавершенных суицидов важнейшую роль играет проблема определения желания суицидентами собственной смерти.

В литературе имеются указания, что, несмотря на заявления немалой части суицидентов о своем желании умереть в момент совершения суицидальной попытки, истинное стремление к смерти у них отсутствует.

Конечная цель попытки самоубийства (смерть) и ее психологический смысл не всегда совпадают. Были выделены различные типы психологического смысла суицида каждый из которых в большей или меньшей степени не соответствует подразумеваемой конечной цели аутоагрессивных действий.

## **Под самоубийством понимаются два разнопорядковых явления:**

1. Индивидуальный поведенческий акт, лишение себя жизни конкретным человеком.

2. Относительно массовое, статистически устойчивое социальное явление, заключающееся в том, что некоторое количество людей добровольно уходят из жизни. Как индивидуальный поступок самоубийство служит предметом психологии, медицины, этики; как социальное явление – социологии, социальной психологии.

В некоторых языках, включая английский, немецкий и русский, отсутствует дифференциация этих двух различных понятий. Поэтому лишь из контекста бывает ясно, идет ли речь о поступке человека или же о социальном феномене. В настоящее время принято рассматривать самоубийство в рамках комплексной проблемы суицидального поведения.

*Суицидальное поведение включает в себя суицидальные мысли, суицидальные намерения (идеи), суицидальные приготовления, суицидальные попытки (покушения) и собственно акт суицида.*

Эти формы обычно рассматриваются как стадии или же проявления одного феномена. Однако некоторые авторы относят завершенный и незавершенный суицид к различным, относительно самостоятельным явлениям, исходя, в частности, из того, что в ряде случаев суицидальные попытки носят шантажный характер при отсутствии умысла на реальный уход из жизни.

**Собственно, суицидальное поведение – любые внутренние и внешние формы психических актов, направляемые представлениями о лишении себя жизни.**

*Внутреннее суицидальное поведение* включает в себя суицидальные мысли, представления, переживания, а также суицидальные тенденции, среди которых можно выделить замыслы и намерения.

Практически целесообразно пользоваться тремя ступенями из этой шкалы:

**1. Пассивные суицидальные мысли,** характеризующиеся представлениями, фантазиями на тему своей смерти, но не на тему лишения себя жизни как самопроизвольного действия («хорошо бы умереть», «заснуть и не проснуться» и т. п.).

**2. Суицидальные замыслы** – это активная форма проявления суицидальности, т. е. тенденция к самоубийству, глубина которой нарастает по мере разработки плана ее реализации. Продумываются способы, время и место самоубийства.

**3. Суицидальные намерения** предполагают присоединение к замыслу решения и волевого компонента, побуждающего к непосредственному переходу во внешнее поведение. В самом широком смысле самоубийство – вид саморазрушительного, аутодеструктивного поведения (наряду с курением, пьянством, употреблением наркотиков).

В более узком, медико-правовом смысле **самоубийство означает вид насильственной смерти с указанием ее причины.**

Существует множество разновидностей суицидального поведения, а,

следовательно, и их классификаций по разным основаниям (причины, стадии, мотивы и др.).

Самоубийство – одна из вечных проблем человечества, поскольку это явление существует столько же, сколько существует на Земле человек. Самоубийство, как считают большинство исследователей, явление сугубо антропологическое, а случаи самоубийств животных являются либо поэтическим вымыслом, либо неверными выводами из поверхностных наблюдений за поведением животных. Ни скорпион, вонзающий ядовитое жало себе в спину, если его окружить горящими углями; ни те животные, которые в неволе отказываются от пищи и погибают, не действуют сознательно. И это главное отличие их поведения от поведения человека.

Самоубийство – чисто человеческий, сознательный поведенческий акт, значит, не будет преувеличением сказать, что оно является своеобразной «платой» за разум, индивидуальность, за свободу воли и выбора.

Рассматривая вопрос о помощи при потенциальном суициде, необходимо постараться понять особенности личности самоубийцы – и, естественно, причины, заставившие его совершить столь экстремальный поступок. Установлено, что суицидальные пациенты (имеются в виду лица, совершавшие суицидальные попытки или самоубийства) характеризуются определённым набором психологических характеристик. На основе анализа данных суицидологических служб выявлено 10 общих черт потенциальных самоубийц. Под «общими чертами» самоубийц понимаются те проявления, которые отмечаются, по крайней мере, у 95 % лиц, совершивших суицид, и касаются мыслей, чувств или форм поведения, наблюдаемых почти в каждом случае самоубийства [43].

Рассмотрим эти 10 общих черт суицидентов:

**1. Общей целью суицида является нахождение решения.**

Самоубийство не является случайным действием – оно никогда не совершается бесцельно. Суицид представляется выходом из создавшегося положения, способом разрешения жизненной проблемы, затруднения, кризиса или невыносимой ситуации. Для суицидента идея самоубийства приобрела бесспорную логичность и стала несомненным побуждением к действию.

Суицид является ответом, представляющимся единственно доступным из всех возможных решений, на почти неразрешимые вопросы: «Как мне из всего этого выбраться? Что же мне делать?». *Цель каждого самоубийства* состоит в разрешении проблемы, нахождении решения сложной задачи, причиняющей человеку страдания. Чтобы понять причины суицида, прежде всего, следует знать, какую именно психологическую проблему пытается разрешить самоубийца.

**2. Общей задачей суицида является прекращение сознания.**

Самоубийство легче всего понять, как стремление к полному выключению сознания и разрешению острого внутриличностного конфликта, особенно если это выключение рассматривается человеком как очень надёжный вариант выхода из сложной жизненной ситуации. В тот момент, когда мысль о возможности прекращения сознания становится для испытывающего мучения

человека единственным ответом или выходом из невыносимой ситуации, тогда добавляется ещё какой-то инициирующий фактор, и начинает реализовываться активный суицидальный сценарий: «Я передал себя в руки смерти» – так человек сообщает нам о своём желании, чтобы всё прекратилось раз и навсегда.

**3. Общим стимулом к совершению суицида** являются тягостные переживания. Если человек, имеющий суицидальные намерения, стремится к прекращению сознания, то тягостные переживания – это то, чего он пытается избежать. Детальный анализ показывает, что суицид можно легче всего понять, как сочетание движения по направлению к прекращению потока своего сознания и бегства от тягостных переживаний, невыносимых страданий и боли. Никто не совершает самоубийства, испытывая радость.

Враг жизни – это боль: «Внутри я умер», «Я испытывала сильнейшую внутреннюю боль» – так писали в записках люди, совершившие суицид. *Суицид может быть рассмотрен как специфическая человеческая реакция на невыносимую душевную боль – боль, порождённую внутриличностным конфликтом* [44].

Таким образом, если психологу удастся снизить интенсивность переживаний суицидента, то вполне вероятно, что он найдет иные варианты решения проблемы помимо самоубийства и выберет жизнь.

**5. Общим стрессором при суициде** является фрустрированные психологические потребности. Самоубийство порождается нереализованными или не удовлетворёнными психологическими потребностями. Именно они порождают тягостные переживания и толкают человека на совершение суицидальной попытки.

Чтобы понять самоубийство в этом контексте, вопрос следует поставить шире: какова психологическая подоплёка большинства человеческих поступков? Наиболее общий ответ на этот вопрос состоит в том, что в целом действия людей направлены на удовлетворение их потребностей. Поэтому естественно, что в большинстве суицидов задействованы комбинации различных фрустрированных потребностей. В силу этого человек, проявляющий суицидальные тенденции, полагает, что его самоубийство преследует определённую цель, направленную на преодоление фрустрации стремлений. Любая суицидальная попытка отражает ту или иную неудовлетворённую психологическую потребность.

**5 Общей суицидальной эмоцией** является чувство беспомощности и безнадежности. Для лиц, предпринимающих суицидальные попытки, характерно всеобъемлющее чувство беспомощности и безнадежности: «Я уже ничего не могу сделать (кроме совершения самоубийства), и никто не может мне помочь (облегчить переживания, которые я испытываю)».

Для человека, собирающегося закончить жизнь самоубийством, характерно чувство внутренней опустошенности, унылое ощущение, что всё вокруг совершенно безнадежно, а человек беспомощен что-либо изменить.

**6. Общим отношением к суициду** является амбивалентность. Лица, совершающие самоубийство, испытывают двойственное отношение к жизни и смерти. Они желают умереть, но одновременно хотят, чтобы их спасли. Для

самоубийства типично такое поведение: человек совершает суицидальную попытку, а потом обращается за помощью, и оба эти действия являются искренними. Амбивалентность представляет собой совершенно естественное состояние при самоубийстве: чувство, что ты должен совершить это, и одновременно желание постороннего вмешательства. Именно амбивалентность даёт основания для психотерапевтического вмешательства.

**7. Для суицидентов** характерно снижение когнитивных функций. Суицид можно определить как транзитное состояние сужения аффективной и когнитивной сфер: «Мне ничего больше не оставалось»; «Единственным возможным выходом была смерть».

*Вариантом нарушения когнитивных функций является туннельное сознание, заключающееся в резком ограничении выбора вариантов поведения, ранее доступных сознанию данного человека, пока его мышление, в состоянии кризиса, не стало дихотомическим (либо – либо). Либо я достигну некоего особенного разрешения всей ситуации, либо же перестану существовать. Совершающий самоубийство прерывает все связи с прошлым, воспоминания его уже не спасут; он сам находится в прошлом и не видит перед собой будущего. Оказывая суициденту психологическую помощь, необходимо открыть перед ним будущее и обозначить новые возможности.*

**8. Общим действием при суициде** является бегство (эгрессия). Под **эгрессией** понимается преднамеренное стремление человека удалиться из зоны бедствия или места, где он пережил несчастье. Вот примеры из суицидальных записок: «Покончив с собой, я избавлюсь от всего», «Теперь, наконец, придёт свобода от душевных мучений».

Самоубийство является предельной формой эгрессии, большей, чем все прочие виды бегства – развод, уход из дома, увольнение с работы, дезертирство из армии.

**9. Коммуникация суицидентов** направлена на сообщение о своём намерении. Люди, намеревающиеся совершить самоубийство, несмотря на амбивалентное отношение к планируемому поступку, сознательно или бессознательно подают сигналы бедствия, как бы снабжая окружающих ключами к своему намерению, они взывают о вмешательстве или ищут возможности спасения. Следует отметить, что общее коммуникативное действие при самоубийстве – это не проявление вражды, ярости или разрушения и даже не замкнутость или депрессия, а именно сообщение о своём суицидальном намерении. Естественно, эти словесные сообщения и поведенческие проявления часто бывают косвенными, но внимательный человек в состоянии их заметить.

**10. Общей закономерностью** является соответствие суицидального поведения общему жизненному стилю поведения. Существует связь стиля суицидального поведения и стиля преодоления трудностей. Чтобы оценить индивидуальную устойчивость человека к психотравмирующим факторам, следует обратиться к анамнезу его жизни. Важно выяснить, нет ли у него склонности к сужениям когнитивной сферы, дихотомическому мышлению или устоявшимся моделям бегства и эгрессии, применявшимся в возникающих ранее

критических ситуациях. Ответы можно получить, расспросив о деталях того, каким образом происходило, например, увольнение с работы или развод, как удавалось справиться с психологическими кризисами. Повторные тенденции к уходу, избеганию или агрессии являются, пожалуй, одним из самых красноречивых предвестников самоубийства.

Таким образом, самоубийство можно понимать как действия человека, находящегося в определенном эмоциональном и психологическом состоянии. Эти действия являются реакцией на возникшие субъективные или объективные проблемы.

Суицидальное поведение не направлено на адаптацию, оно выполняет функцию снятия психологической боли [45]. Эта специфическая боль, вызванная чувством краха, стыда, страха, вины, угнетения, потери достоинства, одиночества, безнадежности, противостояния. Неспособность терпеть боль, активное желание ее прекратить – вот одна из важнейших причин суицидального поведения.

## 9. ДИНАМИКА СУИЦИДАЛЬНОГО ПОВЕДЕНИЯ

9.1 Этапы развития суицидального поведения.

9.2 Причины, социальные факторы в совершении самоубийства, классификация суицида.

### 9.1 Этапы развития суицидального поведения.

Под суицидальным поведением понимаются любые внутренние и внешние формы психических актов, направленные представлениями о лишении себя жизни. В результате исследований установлено, что суицидальное поведение, как бы быстро оно не разворачивалось, всегда имеет постоянные компоненты своей динамики. Схема, иллюстрирующая механизм развития суицидального поведения, приведена на рисунке 1 [50].



Рис. 1. Механизм развития суицидального поведения (по Э Дюргейму).

Самоубийству предшествует предсуицид. Он включает в себя две фазы:

преддиспозиционную и собственно суицидальную.

**Преддиспозиционная фаза** характеризуется исключительно высокой активностью человека по выходу из кризисной ситуации (период поиска «точки опоры»). Но эта активность не сопровождается суицидальными исполнительными действиями. По мере того, как исчерпываются варианты разрешения ситуации, порождается мысль о ее неразрешимости.

На этом этапе суицидент остро ощущает невыносимость существования в сложившихся условиях и предположительно констатирует отсутствие желания жить, но мысли о самоубийстве блокируются механизмами защиты. В этих условиях еще сохраняется возможность оказать помощь и поддержку человеку, вывести его из тупика.

Суицидальная фаза предсуицида начинается после дальнейшего углубления дезадаптации суицидента, если до этого он не нашел варианта выхода из кризиса и не получил надлежащей помощи и поддержки. Данная фаза характеризуется тем, что у человека возникают суицидальные мысли, а позднее – и обдумывание способа суицида.

На этом этапе, как правило, необходимо вмешательство специалистов. Следует отметить, что суицидальная фаза предсуицида, начало которой связано с появлением суицидальных замыслов, длится вплоть до покушения на свою жизнь [50].

**Суицид – динамический процесс, состоящий из трех этапов:**

**1. Этап суицидальных тенденций.** Они являются прямыми или косвенными признаками, свидетельствующими о снижении ценности собственной жизни, утрате ее смысла или нежелании жить. Суицидальные тенденции проявляются в мыслях, намерениях, чувствах или угрозах. Суицидальные тенденции могут привести к завершённому суициду, результат которого - смерть человека.

На этом этапе осуществляется превенция суицида, то есть его предотвращение на основании признаков суицидальных намерений. Как замечал Э. Шнейдман: «унция профилактики, несомненно, стоит фунта лечения». Задача массовой профилактики среди населения состоит в повышении психологической культуры [48].

**2. Этап суицидальных действий.** Он начинается, когда тенденции переходят в конкретные поступки. Под суицидальной попыткой понимается сознательное стремление лишить себя жизни, которое по не зависящим от человека обстоятельствам (своевременное оказание медицинской помощи) не было доведено до конца.

Самоповреждения, напрямую не направленные на самоуничтожение, имеющие характер демонстративных действий (шантаж, членовредительство или самоповреждение, направленное на оказание психологического или морального давления на окружение для получения определенных выгод), носят название парасуицида.

Парасуициды обычно не предусматривают смертельного исхода, но могут «переигрываться», приводя к летальному исходу. На этом этапе осуществляется процедура психологической интервенции - это процесс вмешательства в

суицидальные действия для предотвращения суицида и заключается в контакте с отчаявшимся человеком и оказании ему психологической помощи по выходу из предсуицидального кризиса.

Главная задача интервенции – помешать человеку совершить акт суицида, а не в том, чтобы изменять структуру личности или излечить нервно-психическое расстройство. Это самое важное условие, без которого остальные усилия психотерапии и методы оказания помощи оказываются недейственными.

Однако форма поведения человека в это время отражает индивидуальный подход к самоубийству, что позволяет выделить ряд личностных стилей суицидентов.

1. Импульсивный: внезапное принятие драматических решений при возникновении проблем и стрессовых ситуаций, трудности в словесном выражении эмоциональных переживаний.

2. Компульсивный: установка во всем достигать совершенства и успеха часто бывает излишне ригидна, и при соотношении целей и желаний с реальной жизненной ситуацией может привести к суициду.

3. Рискующий: балансирование на грани опасности («игра со смертью») является привлекательным и вызывает приятное возбуждение.

4. Регрессивный: снижение (по разным причинам) эффективности механизмов психологической адаптации, эмоциональная сфера характеризуется недостаточной зрелостью, инфантильностью или примитивностью.

5. Зависимый: беспомощность, безнадежность, пассивность, необходимость и постоянный поиск посторонней поддержки.

6. Амбивалентный: наличие одновременного влияния двух побуждений – к жизни и смерти.

7. Отрицающий: преобладание магического мышления, в силу чего отрицаются конечность самоубийства и его необратимые последствия. Отрицание снижает контроль над волевыми побуждениями, что усугубляет риск.

8. Гневный: затрудняются выразить гнев в отношении значимых лиц, что заставляет испытывать неудовлетворенность собой.

9. Обвиняющий: убежденность в том, что в возникающих проблемах непременно есть чья-то или собственная вина.

10. Убегающий: бегство от кризисной ситуации путем самоубийства, стремление избежать или уйти от психотравмирующей ситуации.

11. Бесчувственный: притупление эмоциональных переживаний.

12. Заброшенный: переживание пустоты вокруг, грусти или глубокой скорби.

13. Творческий: восприятие самоубийства как нового и привлекательного способа выхода из неразрешимой ситуации [49].

**Подготовка к суициду.** При истинном суициде намерение покончить с собой развивается в течение длительного времени – подготовка к акту суицида может занимать от нескольких дней до нескольких лет. Суицидент долго анализирует причины и возможные последствия самоубийства, рассматривает

различные способы и оценивает их эффективность и надёжность, планирует наиболее надёжный сценарий суицидального действия. Суицидент учитывает анатомию и физиологию организма человека, физиологию процесса умирания (агония, клиническая и биологическая смерть).

Непосредственно перед актом самоубийства у суицидента может проявиться так называемое *терминальное поведение* – человек «приводит дела в порядок»: составляет завещание, просит прощения у старых врагов, делает прощальные подарки друзьям, закрывает счёт в банке, отдаёт долги, проводит в квартире генеральную уборку. Иногда суицидент совершает ряд действий, направленных на уменьшение негативных последствий его суицида для окружающих (например, бреется, моется, переодевается в чистое белье, совершает предварительную дефекацию и мочеиспускание). Психологически это может означать извинение за причинённые неудобства.

Если самоубийство незавершенное, то к общей схеме развития суицидального поведения добавляется еще одна фаза – постсуицид [43].

**3. Этап постсуицидального кризиса.** Он продолжается от момента совершения суицидальной попытки до полного исчезновения суицидальных тенденций, иногда характеризующихся цикличностью проявления. Этот этап охватывает состояние психического кризиса суицидента, признаки которого (соматические, психические или психопатологические) и их выраженность могут быть различными.

На этом этапе осуществляются поственция и вторичная превенция суицидального поведения. Поственция является системой мер, направленных на преодоление психического кризиса и адресованных не только выжившему суициденту, но и его окружению [43].

## **9.2 Причины, социальные факторы в совершении самоубийства, классификация суицида.**

### **Классификация суицида**

Суицидальной можно назвать любую внешнюю или внутреннюю активность, направляемую стремлением лишить себя жизни. Выделяются внутренние и внешние суицидальные проявления.

**Внутренние суицидальные проявления** включают в себя: *Суицидальные мысли*, фантазии на тему смерти («хорошо бы заснуть и не проснуться», «если бы со мной что-нибудь случилось, я бы умер»). *Суицидальные замыслы*: продумывание способов самоубийства, выбор его средств и времени [43].

*Суицидальные намерения*: к замыслу присоединяется волевой компонент, человек настраивает себя на действие.

**К внешним формам** суицидального поведения относятся:

*Суицидальные попытки*: целенаправленные акты поведения, направленные на лишение себя жизни, не закончившиеся смертью.

*Завершенный суицид*: действия заканчиваются гибелью человека. Разные

авторы различают от 8 до 16 возможных способов самоубийства.

В современной суицидологии принято выделять:

1. Самоповешение.
2. Самоудавление.
3. Самоутопление.
4. Самоотравление.
5. Самосожжение.
6. Самоубийство с помощью колющих и режущих предметов.
7. Самоубийство с помощью огнестрельного оружия.
8. Самоубийство с помощью электрического тока.
9. Самоубийство с помощью использования движущегося транспорта или движущихся частей механизмов.
10. Самоубийство при падении с высоты.
11. Самоубийство с помощью прекращения приема пищи.
12. Самоубийство переохлаждением [50].

Следует отметить, что каждый из вышеперечисленных способов самоубийства может быть совершен с помощью различных средств – то, что в судебной медицине называют средством самоубийства. Можно повеситься на веревке, ремне, галстуке – все это будут различные средства одного и того же самоубийства.

В практике судебной медицины чаще встречаются следующие виды суицида:

1. Механическая асфиксия от сдавления (повешение).
2. Острое отравление (лекарственные средства).
3. Острая кровопотеря.
4. Падение с высоты.
5. Огнестрельное повреждение (пулевое ранение).

По количественным показателям выделяют индивидуальное и массовые самоубийства.

Самой распространенной является классификация самоубийств по характеру осуществления. Их разделяют на:

1. **Истинный (реальный, рациональный, холодный) суицид.** Его целью является лишение себя жизни вследствие потери перспектив, человек действительно не хочет жить и стремится к смерти. Истинный суицид не бывает спонтанным, хотя иногда и выглядит довольно неожиданным. Такому суициду всегда предшествуют сниженное настроение, депрессивное состояние или просто мысли об уходе из жизни. Причем окружающие, даже самые близкие люди, нередко такого состояния человека не замечают (особенно если откровенно не хотят этого). И своеобразный тест на готовность к истинному суициду – размышления человека о смысле жизни. Для детей это достаточно редкий суицид, и чаще он встречается у взрослых.

2. **Демонстративный (демонстративно-шантажный, шантажный, диалогический).** Суицид как определенная игра, когда человек до конца уверен в том, что его спасут. Его мотив – не лишение себя жизни, а демонстрация этого намерения.

Цель демонстрации может быть различной: привлечение к себе внимания, получение какой-то выгоды при разрешении конфликта, получение некоего аргумента в споре с окружающими, психологическое давление на родственников. Самоубийство может выступать в виде мести, призыва, избегания (наказания или страдания), самонаказания, отказа от жизни как таковой (существование тяжело и бесперспективно – у одиноких, беспомощных людей). В данном случае человек подсознательно надеется на то, что он выживет, и его поймут.

Для осуществления демонстративно-шантажной суицидальной попытки выбираются время, когда кто-то может прийти, и надёжный способ. Обычно самоубийцы даже не находятся в критическом состоянии – в этом случае у суицидента сохраняется надежда, что его спасут. Такие самоубийцы после соответствующих процедур в реанимационном центре довольно быстро выписываются, и им рекомендуют обратиться к психиатру. По данным различных авторов, демонстративные самоубийства составляют около 50 % от общего числа суицидов. Смертельные исходы в данном случае являются следствием роковых случайностей [50].

### **3. Суицид как способ уйти от жизненных проблем.**

**4. Скрытый суицид (косвенное самоубийство).** Вид суицидального поведения, не отвечающий его признакам в строгом смысле, но имеющий ту же направленность и результат. Это действия, сопровождающиеся высокой вероятностью летального исхода. В большей степени это поведение нацелено на риск, на игру со смертью, чем на уход из жизни. Это удел тех, кто понимает, что самоубийство – не самый достойный путь решения проблемы, но тем не менее другого выхода опять же найти не может. Такие люди выбирают не открытый уход из жизни «по собственному желанию», а так называемое суицидально обусловленное поведение. Это и рискованная езда на автомобиле, и занятия экстремальными видами спорта или профессия, связанная с риском, добровольные поездки в горячие точки, и даже алкогольная или наркотическая зависимость [50].

Безрезультатно убеждать человека в том, что все это опасно для жизни: как правило, именно этой опасности и жаждут скрытые суициденты.

Известный специалист по суицидальному поведению Е. Durkheim (1878) выделил четыре различных типа самоубийств в зависимости от особенностей контактов индивидуума с его социальной средой обитания [50]:

1. «Анемическое» самоубийство, связанное с кризисными ситуациями в жизни, личными трагедиями: смерть близкого человека, потеря работоспособности, утрата имущества, несчастная любовь.

2. «Альтруистическое» самоубийство, совершаемое ради блага других людей, общества (чтобы не обременять собой близких, не позорить их в связи с каким-то преступлением или нарушением морали). К этому же типу суицида относятся акты самопожертвования, совершаемые ради каких-либо религиозных или политических идей, а также некоторые примеры суицида в условиях военных действий.

3. «Эгоистическое» самоубийство, связанное с каким-либо конфликтом,

неприемлемостью социальных требований, определенных норм поведения, не соответствующих интересам. Самоубийство здесь является формой «ухода» от неблагоприятной социальной ситуации.

4. «Фатальное» самоубийство совершается людьми, которые в силу своих личностных особенностей, на определенном этапе жизни не видят дальнейших путей своего развития и воспринимают суицид как естественное завершение своей жизни.

Несколько позже к классификации Е. Durkheim (1897) были добавлены еще три типа самоубийств:

1. «Аффективное» самоубийство. Сопровождается дезорганизацией и сужением сознания. Ему подвержены импульсивные люди, с недостатком самоконтроля, оставшиеся в кризисный момент в одиночестве.

2. «Иммунологическое» самоубийство. Свойственно детям, которые переживают проблемы родителей: развод, болезни, потеря работы. Ребёнок понимает, что может быть лишним, что может помешать счастью матери, и, считая, что его уход может помочь ситуации, совершает попытку самоубийства. Некоторые авторы относят иммунологическое самоубийство к детскому варианту альтруистического самоубийства.

3. «Аномическое» самоубийство. Аномия (от франц. *anomie* – отсутствие закона, организации) – нравственно-психологическое состояние индивидуального и общественного сознания, характеризующееся разложением системы ценностей, обусловленным кризисом общества, противоречием между провозглашенными целями и невозможностью их реализации для большинства. Выражается в отчужденности человека от общества, апатии, разочарованности в жизни, преступности [50].

Понятие аномии введено Э. Дюркгеймом, теория аномии разработана Р.К. Мертоном.

Существует классификация по цели суицида и мотиву деятельности:

1. *Протест, месть*. Протестные формы суицидального поведения возникают в ситуации конфликта, когда объективное его звено враждебно или агрессивно по отношению к субъекту, а смысл суицида заключается в отрицательном воздействии на объективное звено.

*Мечь* – это крайняя форма протеста, нанесение конкретного ущерба враждебному окружению. Данные формы поведения предполагают наличие высокой самооценки и самоценности, активную или агрессивную позицию личности с функционированием механизма трансформации гетероагрессии в аутоагрессию.

2. *Призыв*. Смысл суицидального поведения типа «призыва» состоит в активации помощи извне с целью изменения ситуации. При этом позиция личности менее активна.

3. *Избежание (наказания, страдания)*. При суицидах «избежания» суть конфликта состоит в угрозе личностному или биологическому существованию, которой противостоит высокая самоценность. Смысл суицида заключается в избежании непереносимой личной угрозы путем самоустранения.

4. *Самонаказание*. «Самонаказание» можно определить, как

внутриличностный протест; интрапсихический конфликт при своеобразном расщеплении «Я» и сосуществовании двух ролей: «Я судьи» и «Я подсудимого».

Смысл суицидов самонаказания имеет несколько разные оттенки в случаях «уничтожения в себе врага» («суицид по решению судьи», «решение сверху») и «искупления вины» («суицид подсудимого», «инициатива снизу»).

5. *Отказ*. Если в предыдущих четырех типах цель суицида и мотив деятельности не совпадали, что давало основания квалифицировать суицидальное поведение как действие, то при суицидах «отказа» обнаружить заметное расхождение цели и мотива не удастся. Иначе говоря, мотивом является отказ от существования, а целью – лишение себя жизни [51].

Представляется перспективной классификация суицидального поведения через анализ суицидальной попытки. Так, В. А. Тихоненко (1978) принимая во внимание степень желаемости смерти, дополнил теорию суицидальной попытки несколькими связанными видами поведения [52]:

Во-первых, он выделяет демонстративно-шантажное суицидальное поведение, имеющее своей целью демонстрацию намерения умереть.

Во-вторых, автор говорит о самоповреждении или членовредительстве, которые вообще не направляются представлениями о смерти и ограничиваются лишь повреждением того или иного органа.

В-третьих, подобное поведение может быть просто результатом несчастного случая. Таким образом, диагностика суицидального поведения должна основываться на точной оценке степени желаемости смерти. Например, самопорезы бритвой в области предплечья могут быть отнесены:

а) к числу истинных суицидальных попыток, если конечной целью была смерть от кровопотери;

б) к разряду демонстративно-шантажных покушений, если целью было продемонстрировать окружающим намерение умереть;

в) к самоповреждениям, если цель ограничивалась желанием испытать физическую боль или усилить состояние наркотического опьянения путем кровопотери;

г) к несчастным случаям, если, к примеру, по бредовым соображениям самопорезы преследовали цель «выпустить из крови бесов» [52].

**Причины суицида.** Причины самоубийства, как и любых других поступков, могут быть различными. Причина – это все то, что вызывает и обуславливает суицид. Прежде всего, самоубийства связывают с потерей смысла жизни. В. Франкл указывал, что связанная с этим экзистенциальная тревога переживается как ужас перед безнадежностью, ощущение пустоты и бессмысленности, страх вины и осуждения [47].

Основной причиной суицидальных действий считают социально-психологическую дезадаптацию личности. А. Г. Амбрумова и ряд других исследователей расценивают суицидальное поведение как следствие социально-психологической дезадаптации личности в условиях микросоциального конфликта.

Социально-психологическая дезадаптация как несоответствие организма

и среды, может проявляться в разной степени и в разных личных формах. А. Г. Амбрумова различает лимитирующую (непатологическую) и трансформирующую (патологическую) дезадаптацию. Каждая из этих форм может быть парциальной (частичной) и тотальной (всеобщей) [53].

Помимо главной причины суицида, существуют еще и второстепенные (болезнь, семейно-бытовые трудности). От причины следует отличать условие и повод.

Под условием понимают такой комплекс явлений, который хоть и не порождает конкретные следствия, но выступает необходимой предпосылкой их становления и развития. Поводом для совершения суицида может быть любое, внешне малозначительное событие. Одни и те же причины в неодинаковых условиях приводят к различным следствиям [49].

Причин довольно много. Основные из них:

1. Неурядицы в личной жизни.
2. Несчастливая любовь.
3. Тотальные неудачи в общении с противоположным полом.
4. Непонимание окружающими, одиночество.
5. Проблемы на работе.
6. Несправедливость по отношению к себе.
7. Целенаправленная травля (в том числе доведение до самоубийства).
8. Физические издевательства (изнасилования, побои).
9. Финансовые проблемы.
10. Потеря смысла жизни.
11. Потеря интереса к жизни, усталость от жизни.
12. Проблемы со здоровьем (эвтаназия в штате Флорида в США также формально является самоубийством, так как, согласно закону, больной должен вводить препарат себе сам).
13. Самоубийство для сохранения чести (сэппуку).
14. Желание начать жизнь заново (для верующих в реинкарнацию).
15. Нереализованность в жизни (творческая, профессиональная).
16. Ощущение счастья, которое самоубийца считает недостижимым в будущем.
17. Психические расстройства.
18. Прием психоактивных веществ.
19. Религиозный фанатизм (обычно распространенный в тоталитарных сектах), ритуальное самоубийство.
20. Идеологические (политические, неприятие ценностей социума в целом).
21. Военные (самоубийство с целью нанесения урона противнику и/или избежание плена).
22. Вынужденное самоубийство (по приговору суда, под угрозой мучительной смерти или расправы с близкими родственниками).
23. Смерть кого-то из родных или друзей.
24. Подражательное самоубийство (после аналогичных смертей известных личностей или литературных персонажей) [49].

А.А. Султанов (1983), изучая причины суицидального поведения у практически здоровых подростков и юношей, выделил три основные группы факторов:

1. Дезадаптация, связанная с нарушением социализации, когда место молодого человека в социальной структуре не соответствует уровню его притязаний.

2. Конфликты с семьей, чаще всего обусловленные неприятием системы ценностей старшего поколения.

3. Алкоголизация и наркотизация как почва для возникновения суицидальной ситуации и предпосылок для быстрой ее реализации. Непосредственные причины, толкнувшие человека на отказ от жизни, как правило, тесно связаны с его ближайшим окружением – семьей, родителями, друзьями [54].

Главным звеном в решении этого вопроса является сам человек, от силы его личности зависит, не сдастся ли он под влиянием длительных, травмирующих психику, обстоятельств. Проведя анализ чувства, стоящие за суицидальными действиями, выделил четыре основные причины самоубийства:

1. Изоляция (чувство, что тебя никто не понимает, тобой никто не интересуется).

2. Беспомощность (ощущение, что ты не можешь контролировать жизнь, все зависит не от тебя).

3. Безднадежность (когда будущее не предвещает ничего хорошего).

4. Чувство собственной «незначимости» (уязвленное чувство собственного достоинства, низкая самооценка, переживание некомпетентности, стыд за себя). Одной из важнейших причин суицида является депрессия [54].

В состоянии депрессии самоубийство воспринимается как избавление от отчаяния, безнадёжности, мучительной неудовлетворенности собой, боли (особенно постоянной), неизлечимого или изолирующего от общества заболевания (злокачественные опухоли, СПИД), безрадостной старости, мрачного и безнадёжного будущего.

Самоубийство может быть также следствием расстройства мышления при психозе, особенно у больных шизофренией. Они слышат голоса, приказывающие им умереть либо утверждающие, что они недостойны жить. Под воздействием токсических или наркотических веществ больной может выпрыгнуть из окна, будучи уверенным в своей способности ходить по воздуху или летать.

Хорошо известны случаи принесения себя в жертву по религиозным, националистическим, политическим мотивам. Иногда такие самоубийства обусловлены нераспознанным психотическим состоянием. Люди, исповедующие восточные религии, могут рассматривать самоубийство как способ возродиться в другой жизни. Самоубийство может быть актом мести («Вы пожалеете, когда я умру») или отражать стремление воссоединиться с умершим. Добровольный уход из жизни, связанный с невыносимым физическим или эмоциональным страданием либо с неизлечимой болезнью, иногда называют рациональным самоубийством [43].

Согласно Durkheim (1878) – первому исследователю роли социальных факторов в совершении самоубийств, в различных социальных условиях по-разному представлен риск развития суицидального поведения [50].

Увеличение количества самоубийств отражает неблагополучие общества. выделяет четыре основные причины самоубийств:

1. Изоляция – чувство, что тобой никто не интересуется и не понимает.
2. Беспомощность – когда человек ощущает, что его жизнь находится вне его контроля. Это чувство особенно характерно для лиц молодого возраста, ощущающих, что другие все делают за них и от них самих ничего не зависит.
3. Безднадежность – когда будущее ничего хорошего не предвещает.
4. Чувство собственной незначимости – когда человек оценивает себя низко, чувствует себя некомпетентным или стыдится себя [50].

## 10. СУИЦИД: ДИАГНОСТИКА И ПРОФИЛАКТИКА

10.1 Признаки суицидальных намерений, оценка риска суицида.

10.2 Факторы повышенного риска самоубийства.

10.3 Предотвращение самоубийства.

10.4 Поственция (психологическая помощь родственникам и друзьям самоубийцы).

### 10.1 Признаки суицидальных намерений, оценка риска суицида.

Учитывая актуальность профилактики суицида, многие исследователи задаются вопросом: нельзя ли заранее распознать суицидента и помешать его намерению?

Абсолютно точных признаков суицидального риска нет, но наиболее общими являются [43]:

1. Депрессия (тоска, отчаяние, идеи вины, безразличие, отсутствие аппетита, нарушения сна).

2. Устные или письменные намеки, включающие в себя рассуждения о самоубийствах, рассказы о своих проблемах, просьбы о помощи или предпочтение пессимистических, мрачных или суицидных тем в беседах искусстве и литературе. Решение о самоубийстве не возникает сразу, почти всегда ему предшествуют попытки поделиться с другими людьми. Около 80 % людей, совершающих суицид, предварительно дают знать о своих намерениях, хотя способы сообщения об этом могут быть завуалированы. Это обычно происходит в форме разговора о суициде или сообщений о желании умереть, о своей никчемности, беспомощности и о своем безнадежном положении или упоминаний о суициде в кинематографе и литературных произведениях.

3. Социальная изоляция, уход в себя (отсутствие поддержки родственников и друзей).

4. Проблемы в учебе или на работе (опоздания, прогулы).

5. Саморазрушающее поведение (попытки самоубийства, членовредительство, провоцирование несчастных случаев).

6. Употребление алкоголя и наркотиков повышает вероятность действий, совершаемых под влиянием внезапных импульсов. Иногда гибель от передозировки наркотиков является преднамеренной.

7. Вызывающее поведение (уходы из дома, правонарушения, сексуальная распущенность).

8. Неряшливый внешний вид и небрежность в одежде.

9. Эмоциональная лабильность.

10. Жалобы на состояние здоровья.

11. Поглощенность темами смерти.

12. Раздаривание ценных вещей и составление завещания.

13. Недавнее самоубийство друга или близкого родственника.

Потенциальные самоубийцы часто имеют покончивших с собой родственников или друзей [43].

### **Оценка риска суицида**

При обследовании лиц с психическими нарушениями, помимо определения психического статуса, следует обращать внимание на признаки, сочетание которых позволяет заподозрить возможность совершения суицида [44].

К ним относятся:

1. Случаи суицида и суицидальных попыток у родственников больных (следует выяснить при этом их возраст в момент совершения таких попыток, так как нередко семейную предрасположенность к суициду находят в различных поколениях пробанда), если в восходящем поколении обнаруживают суицид, есть риск, что больным оно будет совершено в более молодом возрасте.

2. Наличие в анамнезе заболевшего суицидальных мыслей, обдумываний методов совершения суицида и суицидальных попыток.

3. Наличие у заболевшего в прошлом возникавших спонтанно или обусловленных внешними причинами поступков, как будто психологически понятных, повлекших за собой резкое изменение его привычного стереотипа жизни и (или) изменений в профессиональной деятельности.

4. Острая реакция в прошлом на события в личной и профессиональной жизни.

5. Наличие в прошлом депрессивных расстройств.

6. Наличие (особенно у лиц пожилого возраста) хронических соматических заболеваний, вызывающих физические страдания и затрудняющих приспособление.

7. Одинокое проживание, особенно пожилых людей.

8. Сочетание психического заболевания с алкоголизмом.

Склонность к самоубийству резко возрастает при депрессивном синдроме. Иногда приходится проводить частые повторные обследования, так как суицидальные намерения могут исчезать и вновь появляться. При расспросе, направленном на оценку риска суицида, рекомендуется постепенно переходить от общих вопросов к все более конкретным, например:

«Вы довольны жизнью?».

«Как часто у вас бывают серьезные неприятности?».

«Часто ли у вас бывает подавленное настроение?».

«Вы когда-нибудь хотели умереть?».

«С чем это было связано?».

«Вам когда-нибудь хотелось покалечить или убить себя?».

«Как долго продолжались такие чувства и мысли?».

«Совершал ли кто-нибудь из ваших близких самоубийство или попытку самоубийства?».

«Вы думали о том, как осуществить свои намерения?».

«Был ли у вас конкретный план?».

«Пытались ли вы убить себя?».

«Есть ли у вас оружие, яд, сильнодействующие лекарственные

препараты?»).

«Что вас сдерживает: боязнь причинить боль близким, религиозные соображения?»).

С помощью подобных вопросов выявляют суицидальные намерения, наличие средств или плана самоубийства. Существуют опасения, что такие вопросы могут зародить мысли о самоубийстве, однако, как показывает практика, эти опасения беспочвенны [44].

Оценка риска самоубийства сложна и в каждом случае индивидуальна. Нет таких признаков, по которым можно было бы достоверно распознать человека, готового к самоубийству. Важно не только правильно задавать вопросы и интерпретировать ответы, но и наблюдать за выражением лица пациента, его внешностью, позой, жестами и прочими невербальными признаками. Любая мелочь может иметь значение; порой то, о чем больной умолчал, оказывается важнее его слов, а бездействие – важнее поступков. Некоторые же поступки могут быть особенно важны – например, если человек вдруг начинает приводить в порядок все свои дела, составляет завещание или покупает участок на кладбище. Необходимо выяснить, как оценивают риск самоубийства родные и близкие больного. Группу высокого риска составляют одинокие люди, особенно те, кто недавно утратил последнего из близких [45].

Следует различать мысли о самоубийстве (в том числе навязчивые), ложные угрозы и симуляцию попыток самоубийства, истинные попытки самоубийства и собственно самоубийство. Когда обиженный ребенок заявляет: «Вот я умру, тогда пожалеете!», когда молодая женщина пытается удержать возлюбленного, демонстративно приняв безопасную дозу аспирина, когда курильщик заявляет: «Я занимаюсь типичным самоубийством», – это одно, но когда овдовевший старик живет с постоянными мыслями о смерти или мужчина в расцвете сил узнает, что у него неоперабельный рак, и делает попытку застрелиться, – это совсем другое.

Психолог и врач должны быть постоянно в курсе того, как видится пациенту его будущее: строит ли он планы, есть ли у него цели или же он считает свою жизнь пустой и бессмысленной. Для этого необходимо знать обо всех переменах в жизни больного – семейных, профессиональных, финансовых. Как уже говорилось, данные о числе самоубийств могут быть заниженными – не исключено, что самоубийства скрываются за некоторыми несчастными случаями (автокатастрофами, пожарами, падениями с высоты). Есть данные, что мысли о самоубийстве периодически возникают у каждого пятого-шестого человека. Ниже рассматриваются некоторые факторы, указывающие на повышенный риск самоубийства. Нужно иметь в виду, что лица, у которых есть даже сочетание нескольких факторов риска суицида, далеко не всегда совершают самоубийство, и наоборот, самоубийство могут совершить люди, не имеющие к нему, казалось бы, никаких предпосылок [45].

## 10.2 Факторы повышенного риска самоубийства.

В причинах суицидального поведения важную роль играют факторы трех типов: индивидуальные, клинические и социальные (или средовые). При этом следует иметь в виду, что суицидальное поведение включает в себя как намерение, так и попытку совершить самоубийство (парасуицид), причем попытки могут быть истинными и демонстрационно-шантажными [40].

На первом месте среди факторов суицидального поведения стоят личностные свойства индивидуума: то, как он ценит жизнь, его прошлое и акцентуация его личности. Трудно ожидать самоубийства от человека сильного, стеничного, уверенного в себе, умеющего преодолевать препятствия (не только личные, но и социальные). Хотя и здесь могут быть варианты. Гораздо больше рискуют в этом отношении люди эмоционально неустойчивые, легко ранимые, обидчивые, склонные к депрессии – люди с такими психическими особенностями более чувствительны к психотравмирующим факторам. Чем более зрелой является личность, тем более успешно она способна противостоять психотравмирующим факторам и тем меньше вероятность, что внутриличностный конфликт приведет к суицидальной попытке [40].

Современными исследователями выделяются следующие факторы повышенного риска самоубийства:

### **Попытки самоубийства в анамнезе**

1. Угрозы и попытки самоубийства обычно бывают повторными. По разным данным, от 20 до 60 % покончивших с собой ранее уже предпринимали попытку самоубийства. Попытки, совершенные в состоянии аффекта, нередко повторяются. Те, кто действительно пытались покончить с собой, чаще предпринимают повторные попытки, чем лица, симулировавшие самоубийство для того, чтобы привлечь чье-то внимание или добиться иных выгод. Попытки самоубийства совершаются в 10 раз чаще, чем собственно самоубийства.

2. Повторные попытки чаще заканчиваются смертью, чем первая.

3. Вторая суицидальная попытка обычно совершается в течение 3 месяцев после первой [41].

### **Психические расстройства**

1. *Депрессия*, особенно при выраженной тревожности (в частности при наличии панических приступов) и ангедонии (утрата способности испытывать удовольствие и удовлетворение). Следует помнить, что, с одной стороны, подавленное настроение может быть обусловлено соматическим заболеванием, а с другой – эмоциональные расстройства могут проявляться соматическими симптомами (например, маскированная, или соматизированная, депрессия). Мысли о самоубийстве разной выраженности и продолжительности бывают почти у всех больных с монополярной депрессией.

2. *Психозы*, особенно сопровождающиеся чувством ужаса, подозрительностью, бредом преследования или псевдогаллюцинациями в виде приказывающих или угрожающих «голосов». Особенно высок риск самоубийства у больных с психотической депрессией и молодых больных с

кататонией.

3. Гомосексуализм. Установлено, что гомосексуалисты обоих полов предпринимают попытки к самоубийству в 2–7 раз чаще, чем гетеросексуалы, причем от 20–60 % успешно завершают их. Предполагается, что основной причиной самоубийств среди гомосексуалистов является их социальное отвержение (Нарицин Н.Н., 2008) [41].

4. Алкоголизм и наркомания. Риск самоубийства возрастает при употреблении алкоголя (из-за ослабления процессов торможения) и многих наркотических веществ (например, ЛСД – из-за возникновения бредовых идей на почве интоксикации).

5. Периоды повышенного риска у женщин – первые месяцы после родов и неделя, предшествующая менструации [41].

### **Профессия**

1. Люди с высшим образованием менее склонны к суициду. Самая опасная группа – люди с неполным средним образованием. Безработные и неквалифицированные рабочие совершают самоубийства чаще, чем работающие высококвалифицированные специалисты.

2. Распространенность самоубийств выше среди врачей (особенно психиатров, хирургов, анестезиологов), военнослужащих, сотрудников правоохранительных органов, предпринимателей, представителей богемы.

3. Распространенная причина самоубийства – чувство профессиональной непригодности в сочетании с несостоятельностью в семейной жизни (например, в качестве жены и матери) [42].

**Семейное положение и круг общения.** Наиболее высок риск самоубийства у холостяков, никогда не состоявших в браке, затем следуют вдовцы, разведенные, состоящие в браке, но бездетные и, наконец, состоящие в браке и имеющие детей. Группу повышенного риска составляют одинокие люди и те, о которых никто не заботится и которые сами ни о ком не заботятся, а также недавно потерявшие любимого человека или потерпевшие крах в любви (особенно в течение первых 6–12 месяцев) [42].

### **Пол**

1. Мужчины совершают самоубийство примерно в 3 раза чаще, прибегая к таким радикальным средствам как огнестрельное оружие или самоповешение. По-видимому, риск особенно высок у мужчин среднего возраста в моменты тяжелых жизненных кризисов – например, при тяжелых заболеваниях (инфаркте миокарда, злокачественных новообразованиях), при крупных финансовых неудачах, после развода – если они начинают злоупотреблять алкоголем и не соглашаются с диагнозом депрессии.

2. Женщины в 2–3 раза чаще совершают суицидальные попытки [42].

### **Возраст**

1. Самоубийства среди детей встречаются редко.

2. Риск самоубийства резко возрастает в период полового созревания и достигает своего максимума в возрастной группе от 15 до 34 лет. Службами здравоохранения США ежегодно регистрируется более 25 000 попыток самоубийства среди школьников и студентов 15–19 лет. Преобладают девушки,

особенно латиноамериканки (около 15 %), затем следуют белые (10 %) и негритянки (8 %).

3. Распространенность самоубийств среди мужчин зрелого возраста нарастает в период от 50 до 70 лет. Согласно некоторым данным, в настоящее время увеличивается количество самоубийств и среди мужчин старше 75 лет. В этой группе лишь каждый седьмой из покончивших с собой наблюдался психиатром (старики вообще гораздо реже, чем молодые, получают психиатрическую помощь). По недавним оценкам, в США распространенность самоубийств среди белых мужчин старше 64 лет достигает 45:100 000 населения, а среди женщин той же группы – 7,5:100 000.

4. Распространенность самоубийств среди женщин зрелого возраста растет после 50 лет, достигая пика между 55 и 65 годами [43].

**Семейный анамнез и религиозная принадлежность.** Самоубийства и попытки самоубийства чаще совершаются теми, у кого в семье уже были подобные случаи или покончил с собой кто-то из близких друзей. Лица из католических и мусульманских семей совершают самоубийства реже.

#### **Состояние здоровья.**

Риск самоубийства повышен вскоре после операций, при постоянных болях, при хронических, неизлечимых или приводящих к социальной изоляции заболеваниях. Хотя среди лиц с ВИЧ инфекцией количество самоубийств в 30–40 раз выше, это соответствует, видимо, и высокой распространенности депрессии при ВИЧ инфекции. У больных со злокачественными новообразованиями (кроме опухолей ЦНС) распространенность самоубийств выше в 2–4 раза. Риск самоубийства повышается при многих заболеваниях, непосредственно поражающих головной мозг (ВИЧ инфекция, болезнь Гентингтона, эпилепсия), что может свидетельствовать о роли нарушения мозговых сдерживающих механизмов [43].

**Обращение за помощью.** Большинство больных обращаются к психологам или психиатрам на протяжении года, предшествующего самоубийству. В то же время поиски помощи нельзя считать поведением, типичным для потенциальных самоубийц. В одном из исследований самоубийств среди учащихся колледжей выяснилось, что никто из покончивших с собой не обращался за помощью и не обнаруживал признаков депрессии. Из совершивших же самоубийство студентов высших учебных заведений помощи искали примерно 50 % [43].

**Раса.** В целом частота самоубийств в США выше среди белых, однако она выше среднего уровня у индейцев, эскимосов и молодых негров.

**Район проживания и время года.** Предполагается, что суициду в большей мере подвержены жители умеренно-холодных зон. Однако это не подтверждается статистическими данными.

Количество самоубийств выше в городах, чем в сельской местности; весной и летом – больше, чем зимой. Пик добровольных смертей повсюду в мире приходится на май–июнь, а вовсе не на пасмурный ноябрь (что касается дней недели, то лидирует понедельник). Вопреки бытующему мнению, не доказано увеличение числа самоубийств во время праздников [42].

**Лекарственные средства.** Некоторые лекарственные средства, например резерпин и комбинированные пероральные контрацептивы, могут усугубить депрессию.

**Противоправные действия.** Иногда самоубийства происходят вскоре после совершения убийства. Чаще всего это наблюдается после убийства супруга на почве ревности или в связи с его безнадежной болезнью, убийства собственных детей или кого-то из членов семьи из-за подозрения в недостойном поведении, измене, из ложных представлений о справедливости.

1. Канадский специалист по суицидальному поведению Boldt (1976) выделяет 8 социальных групп повышенного риска самоубийства. К ним исследовательские люди (что отражает увеличение числа самоубийств в последние десятилетия).

2. Лица, уже предпринимавшие попытки совершить самоубийство.

3. Больные, страдающие психическими заболеваниями.

4. Лица, злоупотребляющие алкоголем или наркотиками.

5. Люди, переживающие семейные драмы и трагедии: смерть, развод, серьезные конфликты.

6. Больные тяжелыми хроническими и неизлечимыми заболеваниями.

7. Люди, в чьей жизни произошли значительные изменения: выход на пенсию, потеря работы, синдром «пустого гнезда» (когда дети начинают жить самостоятельной жизнью и покидают семью).

8. Аборигенное население и метисы [56].

**Социальные катаклизмы и потеря социального статуса.**

Общественные катаклизмы оказывают непосредственное влияние на уровень самоубийств. Экономические кризисы влияют не только на материальное положение – часто человек чувствует себя полным неудачником и винит в первую очередь не внешние обстоятельства, а себя. В такой ситуации будущее кажется неопределенным, а самоубийство – единственным приемлемым решением.

Существует прямая зависимость между суицидами и потерей социального статуса, имеющая в социологии название «Комплекс короля Лира».

**Внешние природные факторы.** По мнению некоторых авторов, определенное влияние на соматическое и психическое здоровье человека, в том числе и на совершение самоубийств, имеет изменение солнечной активности (так называемые солнечные бури), расположение планет и их неблагоприятное влияние (чаще всего, имеется ввиду Луна), изменение магнитного поля Земли (так называемые магнитные бури), движение воздушных масс: циклонов и антициклонов [42].

### 10.3 Предотвращение самоубийства.

Правильная оценка риска и предотвращение самоубийства чрезвычайно важны. К сожалению, некоторые психологи и врачи считают, что не могут

отвечать за чужую жизнь. Такая позиция, с одной стороны, обусловлена чисто человеческими чувствами – разочарованием, досадой, ощущением беспомощности, а с другой – подкрепляется абстрактными рассуждениями о гражданских свободах и о правах человека, о том, что наряду с «правом на жизнь», каждому человеку принадлежит и «право на смерть». В то же время действующее законодательство допускает принудительную госпитализацию людей, представляющих опасность для самих себя [57].

Иногда психологи и психиатры при беседе с больным, пытавшимся покончить с собой, используют полушутливую манеру, стараясь выставить попытку самоубийства (и ее причины) в несерьезном свете. Некоторые специалисты применяют такой подход только к лицам, совершающим повторные попытки. Этот довольно спорный способ иногда преуменьшает степень опасности, а порой даже подразумевает несерьезность попыток самоубийства. Другие специалисты, напротив, рекомендуют госпитализацию пытавшихся совершить самоубийство, опасаясь повторных попыток.

Лечение и профилактика суицида должны включать меры психиатрического (в частности помещение в больницу), психотерапевтического и социального характера. Исходить следует из того, что большинство совершивших суицидальные попытки можно заставить отказаться от своих намерений. Если попытки самоубийства обусловлены депрессией или шизофренией, то часто бывает достаточно лечения основного заболевания. Тем, кто недавно овдовел, необходима моральная поддержка, а иногда – психотерапия. Часто им помогает общение с теми, кто уже пережил смерть любимого человека. Главная же задача психолога – разобраться вместе с больным, почему тот хочет умереть, как сделать жизнь для него более ценной, найти то, что поможет ему не считать самоубийство единственным выходом.

Следует, прежде всего, выслушать больного, заставить его раскрыться и за сбивчивым и противоречивым рассказом услышать крик о помощи, увидеть отчаяние и одиночество. Психолог должен быть лично зрелым и уметь регулировать собственные эмоциональные реакции – чувство беспомощности, досады, раздражения. К любым угрозам самоубийства необходимо относиться серьезно. Важно также обеспечить больному безопасность и моральную поддержку. Иногда для этого бывает достаточно помочь больному открыть свои чувства родным и друзьям, а тех, в свою очередь, убедить в том, что с ним надо проводить больше времени и не уходить от откровенных разговоров. Из комнаты или даже из квартиры удаляют возможные средства самоубийства – огнестрельное оружие, ножи, сильнодействующие лекарственные средства, яды, веревки, ремни, шнурки. Существует множество подходов к предотвращению самоубийства, и выбирать тот или иной из них всегда надо индивидуально. В практике хорошо зарекомендовали себя следующие правила работы с потенциальными суицидентами [57].

**1. Подбирайте ключи к разгадке суицида.** Суицидальная превенция состоит не только в заботе и участии друзей, но и в способности распознать признаки грядущей опасности. Оцените риск суицида, обратите особое внимание на факторы повышенного риска самоубийства. Постарайтесь

определить, какую проблему пытается решить человек с помощью суицида [52].

**2. Примите суицидента как личность.** Допустите возможность, что человек действительно является суицидальной личностью. Не считайте, что он не способен и не сможет решиться на самоубийство. Не позволяйте вводить вас в заблуждение относительно несерьезности конкретной суицидальной ситуации. Если вы полагаете, что существует опасность самоубийства, немедленно действуйте. Лучше перестраховаться, преувеличив потенциальную угрозу, чем допустить гибель человека. Не существует универсальных ответов на такую серьезную проблему, какой является самоубийство, но вы можете сделать шаг вперед, если станете на позицию уверенного принятия отчаявшегося человека [52].

**3. Установите доверительные взаимоотношения.** Очень многое зависит от качества ваших взаимоотношений. Их следует выражать не только словами, но и невербальной коммуникацией, эмпатией – в этих обстоятельствах уместнее поддержка, а не морализирование. Для человека, который чувствует, что он бесполезен и не любим, забота и участие отзывчивого психолога или врача являются мощными ободряющими средствами.

**4. Будьте внимательным слушателем.** Суициденты особенно страдают от сильного чувства отчуждения, в силу этого они бывают не настроены принять рекомендации специалиста. Гораздо больше они нуждаются в обсуждении своих переживаний: «У меня нет ничего такого, ради чего стоило бы жить». Постарайтесь по возможности остаться спокойным и понимающим, вы можете сказать: «Я очень ценю вашу откровенность, ведь для того, чтобы поделиться своими чувствами, сейчас от вас требуется много мужества». Вы можете оказать неоценимую помощь, выслушав слова, выражающие чувства потенциального суицидента, будь то печаль, вина, страх или гнев. Иногда если вы просто молча посидите с ним, это явится доказательством вашего заинтересованного и заботливого отношения [52].

**5. Не спорьте.** Сталкиваясь с суицидальной угрозой, родственники и друзья часто отвечают: «Подумай, ведь ты же живешь гораздо лучше других людей; тебе бы следовало благодарить судьбу». Этот ответ сразу блокирует дальнейшее обсуждение темы; такие замечания вызывают у потенциального суицидента еще большую подавленность. Желая помочь таким образом, близкие способствуют обратному эффекту.

Можно встретить часто и другое знакомое замечание: «Ты понимаешь, какие несчастья и позор ты навлечешь на свою семью?» Но, возможно, за ним скрывается именно та мысль, которую желает осуществить суицидент. Ни в коем случае не проявляйте агрессию, если вы присутствуете при разговоре о самоубийстве, и постарайтесь не выражать потрясения тем, что услышали. Вступая в дискуссию с потенциальным суицидентом, вы можете не только проиграть спор, но и потерять своего собеседника.

**6. Задавайте вопросы.** Если вы задаете такие косвенные вопросы, как: «Я надеюсь, что ты не замыслишь самоубийства?», то в них подразумевается ответ, который вам бы хотелось услышать. Если собеседник ответит: «Нет», то

вам, скорее всего, не удастся помочь в разрешении суицидального кризиса. Лучший способ вмешаться в кризис, это заботливо задать прямой вопрос: «Ты думаешь о самоубийстве?». Он не приведет к подобной мысли, если у человека ее не было. Наоборот, когда он думает о самоубийстве и, наконец, находит кого-то, кому небезразличны его переживания и кто согласен обсудить эту запретную тему, то он часто чувствует облегчение и ему дается возможность понять свои чувства и достичь катарсиса. Следует спокойно спросить о тревожной ситуации, например: «С каких пор вы считаете свою жизнь столь безнадежной?», «Как вы думаете, почему у вас появились эти чувства?», «Есть ли у вас конкретные соображения о том, каким образом покончить с собой?», «Если вы раньше размышляли о самоубийстве, что вас останавливало?» Чтобы помочь суициденту разобраться в своих мыслях, можно иногда перефразировать, повторить наиболее существенные его ответы: «Иными словами, вы говорите ...». Ваше согласие выслушать и обсудить то, чем хотят поделиться с вами, будет большим облегчением для отчаявшегося человека, который испытывает боязнь, что вы его осудите, и готов к тому, чтобы уйти [52].

**7. Не предлагайте неоправданных утешений.** Одним из важных механизмов психологической защиты является рационализация. После того, что вы услышали от кого-то о суицидальной угрозе, у вас может возникнуть желание сказать: «Нет, вы так на самом деле не думаете». Для этих умозаключений зачастую нет никаких оснований, за исключением вашей личной тревоги. Причина, по которой суицидент посвящает вас в свои мысли, состоит в желании вызвать обеспокоенность его ситуацией. Если вы не проявите заинтересованности и отзывчивости, то депрессивный больной может посчитать суждение типа: «Вы на самом деле так не думаете» – как проявление отвержения и недоверия. Если вести с ним беседу с любовью и заботой, то это значительно снизит угрозу самоубийства. В противном случае его можно довести до суицида банальными утешениями как раз тогда, когда он отчаянно нуждается в искреннем, заботливом и откровенном участии в его судьбе.

Суицидальные личности негативно относятся к замечаниям типа: «Ничего, ничего, у всех есть такие же проблемы, как у тебя» – и другим аналогичным клише, поскольку они резко контрастируют с их состоянием. Эти выводы лишь минимизируют, унижают чувства потенциальных суицидентов и заставляют ощущать себя еще более ненужными и одинокими.

**6. Предложите конструктивные подходы решения проблемы.** Вместо того чтобы говорить суициденту: «Подумай, какую боль принесет твоя смерть близким», попросите поразмышлять об альтернативных решениях, которые, возможно, еще не приходили ему в голову.

Одна из наиболее важных задач профилактики суицидов состоит в том, чтобы помочь определить источник психического дискомфорта. Это может быть трудным, поскольку «питательной средой» суицида является секретность. Наиболее подходящими вопросами для стимуляции дискуссии может быть: «Что с вами случилось за последнее время?», «Когда вы почувствовали себя хуже?», «Что произошло в вашей жизни с тех пор, как возникли эти

перемены?», «К кому из окружающих они имели отношение?» Потенциального самоубийцу следует подтолкнуть к тому, чтобы он идентифицировал проблему и как можно точнее определил, что ее усугубляет.

Отчаявшегося человека необходимо уверить, что он может говорить о чувствах без стеснения, даже о таких отрицательных эмоциях, как ненависть, горечь или желание отомстить. Если человек все же не решается проявить свои сокровенные чувства, то, возможно, вам удастся навести на ответ, заметив: «Мне кажется, вы очень расстроены» – или: «По - моему мнению, вы сейчас заплачете». Имеет смысл также сказать: «Вы все - таки взволнованы. Может, если вы поделитесь своими проблемами со мной, я постараюсь понять вас». Актуальная психотравмирующая ситуация может возникнуть из-за распада взаимоотношений с супругом или детьми. Человек может страдать от неразрешившегося горя или какого-либо соматического заболевания. Поэтому следует принимать во внимание все его чувства и проблемы. Если кризисная ситуация и эмоции выражены, то далее следует выяснить, как человек разрешал сходные ситуации в прошлом. Это называется «Оценкой средств, имеющихся для решения проблемы». Она включает выслушивание описания предыдущего опыта в аналогичной ситуации. Для инициирования можно задать вопрос: «Не было ли у вас раньше сходных переживаний?». Существует уникальная возможность совместно раскрыть способы, которыми человек справлялся с кризисом в прошлом. Они могут быть полезны для разрешения и настоящего конфликта.

Постарайтесь выяснить, что остается, тем не менее, позитивно значимым для человека. Что он еще ценит. Отметьте признаки эмоционального оживления, когда речь пойдет о самом лучшем времени в жизни, особенно следите за его глазами. Что из имеющего для него значимость достижимо? Кто те люди, которые продолжают его волновать? И теперь, когда жизненная ситуация проанализирована, не возникло ли каких-либо альтернатив? Не появился ли луч надежды?

**7. Не предлагать неоправданных утешений.** Работа со склонными к саморазрушению депрессивными больными является серьезной и ответственной.

Психотерапевты пришли к выводу, что очень ценным является сосредоточение на том, что такие пациенты говорят или чувствуют. Когда беспокоящие переживания вербализируются, беды кажутся менее фатальными и более разрешимыми. Терзаемый тревогой человек может прийти к мысли: «Я так и не знаю, как разрешить эту ситуацию. Но теперь, когда ясны мои затруднения, я вижу, что, быть может, еще есть какая-то надежда».

Надежда помогает человеку выйти из поглощенности мыслями о самоубийстве. Потерю надежд на достойное будущее отражают записки, оставленные самоубийцами. Самоубийство происходит, если люди утрачивают надежды на будущее, а их близкие каким-то образом подтверждают тщетность таких надежд. Отметим, что надежда должна исходить из реальности, она не может строиться на пустых утешениях. Надежда возникает не из оторванных от реальности фантазий, а из существующей способности ждать и достигать.

Когда люди полностью теряют надежду на достойное будущее, они нуждаются в поддерживающем совете, в предложении какой-то альтернативы.

Поскольку лица, склонные к суициду, страдают от внутриличностного конфликта и эмоциональных расстройств, все окружающее кажется им мрачным. Важно обратить их внимание, что смысл жизни не исчезает, даже если она приносит душевную боль: тьма и свет, радости и печали, счастье и страдание являются неразделимо переплетенными нитями в ткани человеческого существования. Таким образом, основания для реалистичной надежды должны быть представлены честно, убедительно и мягко. Очень важно, если вы укрепите силы и возможности человека, внушите ему, что кризисные проблемы обычно проходящие, а самоубийство необратимо [57].

**10. Оцените степень риска самоубийства.** Постарайтесь определить серьезность возможного самоубийства. Ведь намерения могут различаться, начиная с мимолетных, расплывчатых мыслей о такой «возможности» и кончая разработанным детализированным планом суицида. Очень важно выявить и другие факторы, такие как алкоголизм, употребление наркотиков, степень эмоциональных нарушений, чувство безнадежности и беспомощности. Неоспоримым фактом является то, что чем более разработан метод самоубийства, тем выше его потенциальный риск. Очень мало сомнений в серьезности ситуации остается, например, если подросток, не скрывая, дарит кому-то свой любимый магнитофон, с которым он ранее никогда не расставался.

**11. Не оставляйте человека одного в ситуации высокого суицидального риска.** Оставайтесь с ним как можно дольше или просите, родственников или друзей побыть с ним, пока не разрешится кризис или не прибудет специализированная бригада скорой помощи. Помните, что поддержка накладывает на вас определенную ответственность. Для того чтобы показать человеку, что окружающие заботятся о нем, и создать чувство жизненной перспективы, вы можете заключить с ним «суицидальный контракт» – попросить об обещании связаться с вами перед тем, как он решится на суицидальные действия в будущем, для того чтобы вы смогли обсудить с ним возможные альтернативы поведения. Как это ни странно, такое соглашение может оказаться весьма эффективным.

**12. Важность сохранения заботы и поддержки.** Если критическая ситуация миновала, то родственникам и друзьям не следует терять бдительности. За внешним благополучием часто скрывается повышение волевой активности больного. Бывает так, что накануне самоубийства люди занимаются активной деятельностью. Эти поступки могут свидетельствовать о решении рассчитаться со всеми долгами и обязательствами, привести в порядок личные дела, после чего можно покончить с собой. Более 50 % суицидентов совершают самоубийство не позже чем через три месяца после начала психологического кризиса. Иногда окружающие забывают о лицах, совершивших суицидальные попытки, или к ним многие относятся как ни к чему не способным неудачникам. Часто они сталкиваются с двойным презрением: с одной стороны, они «ненормальные», так как хотят умереть, а с

другой – они столь «некомпетентны», что и этого не могут сделать качественно. Лица, имеющие суицидальные попытки, испытывают большие трудности в поисках принятия сочувствия семьи и общества.

Эмоциональные нарушения и социальные проблемы, приводящие к суициду, редко разрешаются полностью, даже когда кажется, что худшее позади. Поэтому никогда не следует обещать полной конфиденциальности. Оказание помощи не означает, что необходимо соблюдать полное молчание. Как правило, подавая сигналы возможного самоубийства, отчаявшийся человек просит о помощи. И, несомненно, ситуация не разрешится до тех пор, пока не будет преодолен преосуицидный кризис.

Риск самоубийства следует рассматривать как неотложное состояние. Для таких больных должна быть обеспечена возможность круглосуточной психологической и медицинской помощи. В тяжелых случаях необходима госпитализация с постоянным наблюдением.

Показания к госпитализации больного с суицидальными намерениями:

1. Социальная изоляция, особенно потеря связи с близкими и друзьями.
2. Отсутствие доверительных отношений с психотерапевтом.
3. Наличие четкого плана самоубийства.
4. Психоз, особенно с галлюцинациями, требующими покончить с собой или предлагающими воссоединиться с умершим.
5. Попытки самоубийства в анамнезе, особенно недавняя серьезная, спланированная попытка.
6. Убеждение, что самоубийство – единственный выход.
7. Мысли о самоубийстве, сохраняющиеся, несмотря на вмешательство психолога, теплое отношение со стороны близких или благоприятные изменения жизненных обстоятельств.
8. Депрессия, особенно с идеями вины, самоуничижения, чрезмерным чувством стыда.

В стационаре также принимают меры предосторожности.

Острые предметы, ремни, шнурки и другие возможные средства самоубийства, которые больной может захватить с собой, ему не оставляют. Окна должны быть с решетками. Нельзя забывать, что за улучшением настроения больного иногда скрывается намерение совершить новую попытку самоубийства. Решение об ослаблении мер предосторожности и предоставлении больному относительной свободы крайне ответственно. Оно принимается только после того, как проходят суицидальные намерения, улучшается эмоциональный статус (или заканчивается абстинентный синдром), появляются планы на будущее и готовность к сотрудничеству с психологом и врачом. При необходимости (но, не нарушая конфиденциальности) привлекают членов семьи, друзей и других лиц, играющих важную роль в жизни больного. Важно сделать так, чтобы те обстоятельства, которые побудили его к самоубийству, не повторились.

Перед выпиской врач вместе с больным составляют план дальнейшего взаимодействия. Необходимо помнить, что иногда общение с врачом временно отвлекает больного от мыслей о самоубийстве, и тогда разговор о прекращении

лечения может подтолкнуть к новой попытке. План должен быть как можно более подробным, особенно если больного после выписки будет наблюдать другой врач. Следует учитывать степень самостоятельности больного. Необходимо также выяснить, насколько тесны и устойчивы отношения больного с родственниками и друзьями, помочь ему наладить такие отношения. Иногда полезна групповая психотерапия или привлечение учителя, семейного врача, священника и других лиц, пользующихся доверием больного. Если же психиатр считает необходимым продлить госпитализацию, то всегда надо помнить о ее отрицательных сторонах – например, о затратах на лечение, развитии регрессии, прерывании работы и семейных связей.

Практика показывает, что если больной не изменяет своих намерений, то рано или поздно он покончит с собой. В таких случаях лечение приступа депрессии или шизофрении, моральная поддержка при утрате и в иных тяжелых ситуациях позволяют лишь продлить жизнь и добиться временного улучшения. Однако для некоторых больных жизнь настолько пуста или тягостна, что восстановление сил они используют только для новой попытки умереть, а не как шанс найти новые цели в жизни. В то же время психолог и врач не вправе поддаваться чувству, что на месте больного он поступил бы точно так же. Иногда избежать этого очень трудно – например, если попытки самоубийства совершает больной с неоперабельной стадией злокачественной опухоли и сильной хронической болью [57].

#### **10.4 Поственция (психологическая помощь родственникам и друзьям самоубийцы).**

**Поственция** (лат. *post* после, в последующем + *venire* следовать) – процесс помощи семье и друзьям после суицида близкого человека. Термин был предложен Эдвином Шнейдманом (1971). Э. Шнейдман заметил, что в случае, если суицид уже произошёл, то оставшимся в живых родственникам необходима психологическая помощь. Он называет их «оставшимися в живых жертвами». Близкие суицидента действительно становятся жертвами, как замечает Шнейдман, они утрачивают «неотъемлемое право жить без печати самоубийства». Он добавляет: «Исследования показывают, что у лиц, переживших самоубийство близкого, повышается заболеваемость и смертность в течение года после смерти любимого человека, по сравнению с людьми аналогичного возраста, не испытавшими этой потери». Самоубийство является самой жестокой смертью для тех, кто остался в живых [49].

Те, кто окружает близких суицидента, в согласии с традицией считают, что самоубийцей совершен «непростительный грех»: нарушено общечеловеческое табу, на которое, кроме того, наложен религиозный запрет. Можно услышать, как с набожностью и благочестием произносился: «Суицид является убийством человека. Это нарушение шестой заповеди и наихудшее из всех преступлений». Очень часто окружающие могут считать семью или друзей самоубийцы частично или полностью ответственными за этот грех. Для

овдовевшего супруга так и остается тайной, не породил ли у жены желания умереть какой-нибудь его недобрый поступок. Родителям кажется, что они обманули ожидания ребенка, и они обвиняют себя за невнимание. А дети могут прийти к выводу, что у них «плохая психологическая наследственность» и что в них заложено семя, уничтожившее мать или отца. Из-за этого отношения у родственников и друзей умершего возникает невыносимое чувство вины. Для большинства близких, чьи родственники совершили суицид, характерно чувство вины и навязчивая мысль: «Что я сделал не так?» [58].

Современные авторы выделяют следующие модели нежелательного поведения в ответ на самоубийство близкого человека:

1. Поиск тех людей, которые могут быть ответственны за смерть покончившего с собой – вместо принятия произошедшего как личной воли суицидента.

2. Принятие траура на долгие годы – вместо того, чтобы продолжать жить.

3. Переживание чувства вины и самобичевание.

4. Соматизация – уход в болезнь вместо спонтанного выражения чувств.

5. Самоограничение – уход от радостей жизни.

6. Аддиктивные формы поведения – бегство в работу, в сексуальные связи, употребление психоактивных веществ.

7. Подражательный суицид – «ты умер, значит, умру и я».

Таким образом, близких суициденту людей переполняют сильные чувства скорби, вины и гнева, защищаясь от которых, они сами начинают вести себя аутодеструктивно [55].

Процесс оказания психологической помощи родственникам и друзьям самоубийцы представляет определенную сложность. Беседы со скорбящими должны быть естественными, а интерес к трагедии – неподдельным и искренним.

Не следует проявлять чрезмерных страданий: слишком сильные соболезнования только порождают подозрения и усиливают вину. Самой важной помощью является чуткое выслушивание и эмпатическое проникновение в переживания родственников. Банальности и клише не помогают, психолог, работающий с родственниками самоубийцы, не должен стараться утешить скорбящих приблизительно такими фразами, сказанными из лучших побуждений: «Вы так хорошо держитесь», «Я тоже это пережил», «У вас есть ещё двое детей», «Я хорошо понимаю, что вы чувствуете», «Держитесь», «Время всё излечит» [58].

Не следует говорить, что действия суицидента были обусловлены наличием у него психического расстройства. Для родственников понимание, что их близкий «был не в себе», был «сумасшедшим» не облегчает тяжести потери. Наличие психического расстройства не повышает социального статуса человека, а у родственников вызовет страх перед наследственным психическим заболеванием. Ведь близкие резонно считают, что имеют сходный с самоубийцей набор генов, они постоянно вспоминают, что соматически и психически похожи на суицидента. Это дает основания для тревожных

переживаний: «Наверное, когда-нибудь я покончу с собой, как отец, ведь я так похож на него».

Чтобы отвлечь от этих размышлений, можно сказать: «Мы многого не знаем о самоубийстве, но я уверен, что есть предел бремени, который может вынести человек. Видимо, в тот момент смерть показалась единственной альтернативой невыносимой жизни. Но решения близких не всегда совпадают с нашими». Более того, можно сослаться на мнение, основанное на эмпирических исследованиях: «Я могу точно сказать, что суицид не наследуется». Не старайтесь утешить близких, говоря: «Наверное, это был несчастный случай» – семье следует знать о реальности самоубийства. Или: «Он, наверное, излишне выпивал или злоупотреблял наркотиками, поэтому не понимал, что делает» – так не следует говорить, поскольку не полное или ложное объяснение сложной проблемы ничем не может помочь. Оставшиеся в живых родственники, если им предлагают клише, чувствуют себя ещё более одинокими и непонятыми. Вместо того чтобы говорить, что им следует чувствовать, дайте возможность выразить те эмоции, которые они переживают.

Нет никакого сомнения, что скорбящие родственники и друзья нуждаются в выражении эмоций. Их можно поощрить к разговору, сказав: «Что ты чувствуешь?», «Скажи мне, что с тобой происходит», «Наверное, тебе очень тяжело?» Нужно сосредоточиться на актуальных переживаниях родственников, примите их эмоциональное состояние, не пугаясь страха, ярости или паники. Близкие самоубийцы испытывают необходимость поговорить об ушедшем человеке, часто многие месяцы или годы, а не только несколько дней после похорон. Исцеление от утраты является очень долгим процессом. Естественно, что настроение и отношение скорбящих меняется. То, что они не желают беседовать сегодня, не означает, что у них не возникнет такой потребности завтра. Не следует настаивать на раскрытии переживаний, можно просто сказать: «Если у тебя есть настроение поговорить, я охотно послушаю тебя». Но собственно беседа не всегда необходима, нужно быть готовым принять не только эмоции, но и молчание скорбящего, которому часто необходимо подтверждение утраты [58].

Если необходимо, можно и смеяться вместе со скорбящим. Однако не с нарочитым легкомыслием, а с искренним наслаждением от обсуждения юмористических ситуаций, пережитых с тем, кто был любим. Помните, что смерть не может запретить смеяться. Если слова кажутся ничего не значащими и пустыми, то прикосновения могут стать самым утешительным способом общения. Пожатие руки или объятие красноречиво расскажет скорбящим, как велика ваша забота.

Начатая индивидуальная психотерапия может быть продолжена в терапевтической группе. Члены этих групп часто становятся для новичков второй семьёй, помогающей выбраться из изоляции и обрести новые жизненные ценности [58].

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Выработка поведения в дихотомии согласие — конфликт порождает целый клубок проблем, для решения которых традиционные учебные специальности не могут предложить адекватных средств. Именно поэтому в ряде вузов страны разрабатывается и предлагается обучающимся курс конфликтологии.

Исследования и преподавание проблем конфликта и согласия требуют фундаментальных усилий. Ее теоретические основы и эмпирические исследования (они уже начались) еще не защищены от некоторых издержек.

Отчасти это объясняется тем, что современный конфликтный «социум» прямо воздействует на исследователя, который рискует быть вовлеченным в события, лишившись бесстрастной позиции.

Проблема целостности общества, его сплоченности рассматривается отечественными и зарубежными учеными на основе различных методологических подходов. Один из них базируется на оценке системности общества: вполне достаточно, если функционируют рынок и другие институты, соединяющие подсистемы или их отдельные элементы.

Однако, на наш взгляд, подобные механизмы не могут заменить интеграции на основе норм и ценностей, принимаемых обществом с определенным уровнем консенсуса. Иначе обострившиеся конфликты поставят под угрозу само существование этого общества.

Дезинтеграцию, сопровождающуюся разного рода конфликтами, не следует квалифицировать как исключительно отрицательное явление. Парадокс в том, что конфликты могут выполнять и зачастую выполняют функцию поддержания социально-политической стабильности.

Действительно, если исходить из посылки, что столкновения естественны и неизбежны, то тогда открыто проявляемые противоречия представляются достаточно полезными с точки зрения улучшения социальных отношений. Задача заключается в том, чтобы управлять столкновениями, сводя к минимуму связанные с ними опасности, а не в том, чтобы отрицать опыт, который они несут. Подобный подход предполагает, что в каждом конфликтующем участнике следует видеть не столько врага, подлежащего устранению, сколько партнера в переговорах и сотрудничестве.

Представляется, что теоретической базой для изучения суицидального поведения является биопсихосоциальная модель, которая может интегрировать органические, личностные, психосоциальные, культуральные и социальные системы, которые находятся в постоянном изменении и компоненты которых оказывает влияние друг на друга. Профилактики суицидального поведения должна быть направлена на своевременное распознавание и ликвидацию состояний, несущих потенциальную угрозу самоубийства. Предупреждение суицидального поведения должно решаться путем создания системы, объединяющей меры психологического, медицинского, социального, правового и педагогического характера.

## ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ПОНЯТИЯ

### По конфликтологии

**Авторитет** - общепризнанное значение, влияние, которым пользуется человек, группа, институт или организация; способность обеспечить послушание без насилия.

**Агрессия** - форма поведения участников конфликта, характеризующаяся враждебностью. Нередко участники конфликта прибегают как к словесной агрессии (дезинформация противника, его обвинения и оскорбления, сплетни, подрыв авторитета), так и к физической (военной) агрессии, включающей в себя насилие, нападения, террористические акты, вооруженную борьбу.

**Актор** - активно действующий субъект.

**Альтруист** - человек, более всего думающий о других и в последнюю очередь - о себе. Во всех конфликтах и негативных ситуациях берет вину на себя.

**Апатия** - безразличное, безучастное отношение к окружающему; состояние, при котором снижены или полностью утрачены внутренние побуждения, интересы, эмоциональные реакции.

**Арбитр** - посредник, член третейского суда, арбитража.

**Арбитраж** - способ разрешения споров, при котором стороны обращаются к арбитрам (третейским судьям), избираемым самими сторонами или назначаемым по их соглашению либо в порядке, установленном законом.

**Арбитраж трудовой** - временно действующий орган по рассмотрению коллективного трудового спора, создаваемый спорящими сторонами и службой по урегулированию коллективных трудовых споров после рассмотрения спора примирительной комиссией или посредником. Трудовой арбитраж для спорящих сторон является тем третьим лицом, к которому они обращаются за разрешением конфликта, обеспечивая его мирное урегулирование.

**Баланс сил** - относительно равновесное распределение силового потенциала между возможными противниками.

**Беседа** - предметный разговор, ситуационный контакт, разновидность общения различных по положению партнеров.

**Блеф** - прием запугивания оппонентов несуществующими ресурсами силы с целью внушить другому преувеличенное представление о себе, пустить пыль в глаза, запугать.

**Бойкот** - 1) отказ от работы, от участия в чем-либо как способ политической борьбы; 2) прекращение отношений в знак протеста против действий противника.

**Борьба** - одна из основных форм социального взаимодействия, включает в себя соревнование, противостояние, конфликт.

**Бунт** - массовые стихийные выступления, характеризующиеся агрессивностью и кратковременностью. Бунт, как правило, безадресен, его причиной является крайнее недовольство и напряженность. Цели бунта - изменить состояние материального дефицита, политического угнетения, коррупции и т.д.

**Власть** - способность и возможность оказывать определяющее воздействие на людей с помощью каких-либо средств (авторитета, силы или угрозы применения силы и др.).

**Война** - тотальная борьба между институализированными большими общественными группами (народами, государствами, нациями, классами), ведущаяся как с использованием пропагандистских, экономических, дипломатических средств (холодная война), так и с использованием методов и средств вооруженного насилия (мировые, колониальные, империалистические, освободительные, этнические, гражданские войны). Причины, методы и последствия различных типов войн совершенно различны.

**Генезис конфликта** - момент зарождения, возникновения и последующий процесс развития конфликта.

**Гипертимный** - человек с повышенным фоном настроения, активный, предприимчивый, оптимистичный.

**Гримаса** - перекошенное лицо; ярко выраженное средствами мимики эмоциональное состояние человека.

**Дебаты** - публичный спор, прения, в которых слушатели в публичной форме выражают свое отношение к тезисам, прозвучавшим в речи, докладе, проекте.

**Дезинтеграция** - расчленение, распад целого на составные части.

**Дезинформация** - преднамеренное искажение информации со стороны средств массовой информации и других социально-политических институтов.

**Декларация (меморандум)** - торжественное заверение сторон в том, что они будут придерживаться одинаковой линии по спорному вопросу.

**Денонсация** - расторжение одной из сторон подписанного ранее договора.

**Десоциализация** - вытеснение индивида или социальной группы из собственной культуры.

**Децентрация** - механизм преодоления эгоцентризма личности, в основе которого лежит способность субъекта к принятию роли другого человека.

**Диагностика конфликта** - исследование конфликта с целью определения его основных характеристик.

**Дискуссия** - обсуждение спорного вопроса.

**Диспозиция** - место и время переговоров.

**Дистимный** - человек с постоянно плохим настроением, пессимист, фиксирующий внимание на мрачных сторонах жизни.

**Договор** - правовой акт, который устанавливает права и обязанности договаривающихся сторон.

**Договор** может формулироваться как экономический, дипломатический, коммерческий, военный и т. п. Это может быть договор о гарантиях, союзный договор, договор о дружбе и сотрудничестве, договор о взаимной помощи, о нейтралитете, о разделении сфер влияния.

**Еретик** - субъект, вступивший в конфликт (как правило, идеологический) со своей группой и подрывающий ее изнутри.

**Забастовка** - форма трудового конфликта, отношение между

работодателями и рабочими (служащими), при котором последние отказываются от работы до тех пор, пока их определенные экономические или политические требования не будут выполнены работодателем.

**Зависть** - негативное восприятие субъектом чьего-то превосходства, неприязнь и желание причинить вред объекту зависти.

**Замораживание конфликта** - отсрочка конфликта, отказ его участников от открытой борьбы при сохранении основного противоречия между ними.

**Идентификация** - процесс эмоционального и иного самоотожествления личности с другим человеком, группой, образцом.

**Избегание** - стратегия (модель) поведения в конфликтной ситуации, суть которой в выходе из конфликта, прекращении конфликтных отношений без разрешения предмета спора.

**Изменения деструктивные** - разрушающие изменения.

**Инвектива** - резкое обличение; оскорбительная речь; выпад. В конкретных ситуациях инвектива имеет целью представить соперника в невыгодном свете, дискредитировать его в глазах членов группы.

**Интерес** (от лат. interest - имеет значение, важно) - реальная причина социальных действий.

**Инцидент** - формальный повод для начала непосредственного столкновения сторон в конфликте.

**Истерия** - неадекватная эмоциональная реакция, вид невроза, выражающегося в обостренно-эмоциональной форме (слезы, рыдания, выкрики и др.), закрепившегося как стереотип поведения.

**Источник конфликта** - состояние, выражающееся в противоречии интересов, целей, потребностей.

**Катарсис** - очищение, состояние эмоциональной разрядки, испытываемое человеком в процессе сопереживания.

**Коллектив трудовой** - формальная общность людей, объединенных совместной трудовой деятельностью для достижения определенных целей (производство продукции, ремонт зданий и т. д.).

**Коллизия** - столкновение взаимоисключающих позиций, принципов, правовых или нравственных норм. Так, противоречие между двумя принципами, признанными бесспорными международным сообществом, - правом наций на самоопределение и принципом территориальной целостности государства - представляет собой коллизию, провоцирующую межнациональные конфликты.

**Конфликт вертикальный** - предполагает взаимодействие субъектов вертикального подчинения: руководитель ↔ подчиненный, предприятие ↔ вышестоящая организация, малое предприятие ↔ учредитель. Особенность данного вида конфликтов - изначально разное соотношение власти у участников, разные возможности при взаимодействии.

**Конфликт внутриличностный** - столкновение равных по силе, но противоположно направленных личностных мотивов, потребностей, интересов.

**Конфликт внутриличностный неосознанный** - внутриличностный конфликт, в основе которого лежат любые не полностью разрешенные в

прошлом конфликтогенные ситуации, о которых мы уже забыли, но они существуют в нас на бессознательном уровне и воспроизводятся непроизвольно в аналогичных прошлым обстоятельствах.

**Конфликт горизонтальный** - предполагает конфликтное взаимодействие равных (по иерархическому уровню, располагаемой власти) субъектов: руководителей одного уровня, предприятий и специалистов между собой.

**Конфликт институционализированный** - конфликт, в котором оговорены нормы и правила ведения борьбы и существуют четкие механизмы его завершения.

**Конфликт ложный** - ситуация, которую субъект (субъекты) воспринимает как конфликтную, хотя реальных причин для конфронтации нет. Конфликт межличностный и межгрупповой - столкновение индивида (индивидов) с группой и групп между собой. Могут быть разновидностью организационных или эмоциональных конфликтов.

**Конфликт, неверно приписанный** - конфликт, в котором истинный виновник (субъект) конфликта находится за кулисами противоборства, а в конфликте задействованы участники, не имеющие непосредственного отношения к нему.

**Конфликт нереалистический** - беспредметный конфликт, возникает из агрессивных импульсов субъектов, ищущих выражения вне зависимости от объекта.

**Конфликт политический** - столкновение политических субъектов по поводу власти и властных отношений.

**Конфликт реалистический** - возникает по поводу конкретных требований, целей, ожиданий. В основе такого конфликта лежит реально существующее противоречие.

**Конфликт случайный** - конфликт, возникший по недоразумению или случайному стечению обстоятельств.

**Конфликт смещенный** - конфликт, возникший на ложном основании, когда истинная причина скрыта.

**Конфликт социально-трудовой** - столкновение субъектов, действующих в среде трудовых отношений, вызванное противоположностью интересов.

**Конфликт социальный** - конфронтация социальных групп по поводу многообразных ресурсов жизнеобеспечения.

**Конфронтация** - противостояние (военное, политическое, социально-психологическое и др.) между социальными субъектами (индивидами, группами, партиями, идейными течениями, институтами, этносами, странами).

**Кризис** - в конфликтологии понимается как резкое нарастание остроты конфликта до такой точки, после которой наступает перелом ситуации: либо стороны отступают, либо прибегают к силе. Не всякий конфликт неизбежно ведет к кризису, но в основе кризиса - всегда конфликт.

**Круглый стол** - публичное обсуждение спорных проблем, предполагающее равные возможности для его участников. Участники круглого стола ориентированы на ненасильственное разрешение конфликта. Культура

политическая — ценностно-нормативная система знаний, представлений, ориентаций в мире политики о законах и правилах функционирования политической системы, способах политической жизни.

**Латентный** - скрытый период физиологической реакции.

**Лидер** - член группы, оказывающий существенное влияние на сознание и поведение остальных участников в силу своего личного авторитета (неформальный лидер) или занимаемой должности (формальный лидер).

**Лидерство** - способ воздействия на группу, основанный на личном авторитете, признании личности лидера.

**Личность** - человек, обладающий устойчивым комплексом социально значимых черт, обусловленных существующей системой общественных отношений, культурными и биологическими особенностями индивида.

**Манипуляции** - грязные приемы ведения переговоров, использование дезинформации, угроз, демагогии и др.

**Маргиналы** - неадаптивные, не приспособившиеся к социальным условиям люди.

**Медиатор** - посредник, миротворец.

**Медиация** - посредничество, примирение.

**Медитация** - отрешенность от внешних воздействий, расслабленность, приведение психики в состояние сосредоточенности на том, что необходимо внушить себе. Применяется для снятия эмоционального напряжения в конфликте.

**Меланхолик** - человек определенного типа темперамента, для которого характерен низкий уровень психической активности, высокая эмоциональная нестабильность (невротизм), повышенная тревожность.

**Месть** - действие в ответ на причинение вреда; возмездие.

**Моббинг** - насилие на рабочем месте.

**Момент начала коллективного трудового спора** - день сообщения решения работодателя об отклонении всех или части требований работников или несообщение работодателем в соответствующие сроки (до трех рабочих дней) своего решения, а также дата составления протокола разногласий в ходе коллективных переговоров.

**Мотивация** - совокупность интересов, потребностей, ценностей субъектов в конфликте. В противоборстве мотиваций и состоит процесс развития и разрешения конфликта.

**Напряженность** - эмоциональное состояние индивида, группы, вызванное давлением со стороны природной среды или других групп.

**Напряженность социальная** - предконфликтная стадия в жизни общества, результирующая трех взаимосвязанных факторов: неудовлетворенности, способов ее проявления и массовости. Наиболее характерными формами проявления социальной напряженности являются групповые эмоции.

**Нарциссизм** - самолюбование, завышенный уровень притязаний.

**Насилие** - одно из крайних средств разрешения конфликтов с применением различных (вплоть до вооруженного воздействия) форм

принуждения. Различают физическое, экономическое, моральное и другое насилие.

**Насилие прямое** - непосредственное воздействие субъекта на объект с целью нанесения ему ущерба и/или ограничения действий.

**Насилие структурное** - создание определенных условий (структуры), ущемляющих потребности и интересы людей (например, эксплуатация человека человеком в обществе).

**Ненависть** - стойкое отрицательное чувство человека, направленное на явление, противоречащее его потребностям, интересам, ценностям.

**Неповиновение гражданское** - форма политического конфликта, в котором личность, группа или общество в целом отказываются выполнять распоряжения исполнительной власти государства.

**Несовместимость межличностная** - взаимное неприятие (антипатия) партнеров по общению и совместной деятельности, основанное на совпадении (противостоянии) ценностных ориентаций, темпераментов, психофизических реакций, индивидуально-психологических характеристик индивидов.

**Неудовлетворенность** - негативное восприятие (оценка) тех или иных факторов, событий, складывающихся обстоятельств, тенденций развития и т. д.

**Нормы групповые** - правила регуляции поведения членов группы, выработанные в результате совместной деятельности и общения.

**Общение** - сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.

**Объект конфликта** - конкретная причина, мотивация, движущие силы конфликта (то, из-за чего возник конфликт).

**Окружающая среда в конфликте** - состоит из физической среды (географических, климатических, экологических и других факторов) и социальной среды (определенных социальных условий, в которых развивается конфликт).

**Омбудсмен** - должностное лицо, контролирующее соблюдение гражданско-правового законодательства в области прав и свобод как по отношению к общностям (в том числе и этническим) людей, так и к отдельным гражданам.

**Организация неформальная** - спонтанно возникающая система связей, отношений, деятельности, направленная на решение организационных задач формальной организации способами, отличными от предписанных.

**Пакетирование** - тактический прием на переговорах, когда все требования предъявляются одним блоком, при этом привлекательные и малопривлекательные для партнера позиции должны рассматриваться в связке друг с другом.

**Парафирование** - предварительное подписание соглашения (иногда постраничное) инициалами лиц, ведущих переговоры. Используется прежде всего в международной практике.

**Паритет** - равенство ресурсной базы участников конфликта.

**Партнерство** - сложный вид взаимоотношений людей (организаций, государств), в котором конкуренция сочетается с сотрудничеством. Это упорная, часто жесткая борьба, цель которой - не ущерб другому, а взаимная выгода на базе общности в главном.

**Переговоры** - способ разрешения конфликтов, при котором каждая из сторон выдвигает собственный набор требований, но склонна к уступкам, к компромиссу. Как правило, предусматривается равноправие сторон, исключаются попытки силового разрешения конфликта. Переговоры ведутся на основе определенных и одобряемых их участниками правил и предполагают, что стороны имеют не только частные, но и общие интересы. Одним из основных элементов переговоров является получение и обмен информацией с целью достижения согласия.

**Поведение конфликтное** - действия, направленные на противостоящую сторону с целью захвата, удержания спорного объекта или принуждения оппонента к отказу от своих целей или к их изменению.

**Политика статусно-ролевая** - борьба за повышение личного и группового статуса и роли в политической структуре общества (за место в иерархии политической власти).

**Помощь юридическая** - процесс консультирования или оказания помощи квалифицированным юристом. Цель юридической помощи - достичь соглашения по сложным вопросам. Юрист составляет задание для взаимного соглашения, действуя, как правило, нейтрально к конфликтующим сторонам.

**Порог толерантности индивидуальный** - определенный предел роста психологического напряжения, после которого индивид вступает в конфликт или впадает в фрустрацию.

**Посредничество** - помощь нейтрального человека конфликтующим сторонам в целях урегулирования путем переговоров. Посредничество предусматривает регламентированную процедуру, заканчивающуюся, как правило, подписанием соглашения. Сам посредник не имеет полномочий определять или контролировать какое-либо решение. Посредничество улучшает коммуникацию и подготавливает условия для выдвижения предложений.

**Преамбула** - констатация цели, ожиданий сторон, предмета переговоров.

**Предмет конфликта** - материальные или духовные ценности или обстоятельства, из-за которых разгорелся конфликт.

Предметом конфликта могут быть экономические, территориальные, политические, религиозные, языковые и многие другие факторы и обстоятельства.

**Представление** - образ ранее воспринятого предмета или явления; образ, созданный продуктивным воображением.

**Прессинг** - тактический прием на переговорах, связанный с применением угроз или иных видов давления.

**Примирение** - один из методов восстановления мирных отношений. В трудовых спорах, например, широко используется при взаимодействии нанимателя и наемных работников, когда дискуссии и взаимные уступки позволяют сохранить стабильную ситуацию. В примирении сторон могут

участвовать арбитр и посредник.

**Проекция** - осознанный или бессознательный перенос субъектом собственных мыслей и побуждений на других.

**Противоборство** - действие, направленное друг против друга.

**Процедуры примирительные** - рассмотрение коллективного трудового спора с целью его разрешения примирительной комиссией сторонами с участием посредника.

**Раздоры** - разновидность конфликта внутри одной позиции, раскол. Разрешение конфликта - преодоление основного противоречия сторон, являющегося источником (предметом) конфликта, устранение его и на уровне внутренних установок.

**Разрыв поколений** - острая форма межпоколенческого конфликта, когда нарушается действие закона преемственности поколений отцов и детей, когда молодежь разрывает с прошлым и отказывается от наследия отцов.

**Ранг** - звание, чин, разряд, категория. В социальной конфликтологии определяется по принципу «высший» - «низший» и предполагает заведомо более или менее выгодную позицию, занимаемую одним из субъектов конфликта по отношению к противоборствующей стороне.

**Ратификация** - утверждение парламентом международного договора.

**Регрессия** - в психике человека негативный защитный механизм (бегство от ситуации). Регрессия не решает проблему, ситуация остается, и вся энергия конфликта, не нашедшая выхода вовне, направляется на разрушение самой личности.

**Ренегат** - индивид, вступивший в конфликт со своей группой, покинувший группу и ведущий с ней борьбу извне.

**Референтность** - свойство личности положительно влиять на других людей, вызывать к себе доверие силой своего авторитета, знаний.

**Ригидность** - негибкость, закрытость, недостаточная приспособляемость мышления и установок к меняющимся условиям среды.

**Риск** - ситуативная характеристика деятельности, состоящая в неопределенности ее исхода и возможных неблагоприятных последствиях в случае неудачи.

**Саботаж** - 1) форма конфликта, при котором одна из сторон применяет противодействие с целью нанесения ущерба интересам противника (дезинформация, умышленное повреждение средств труда, ограниченный или бракованный выпуск продукции и др.). Во время войны служит целям противника; 2) намеренный срыв работы путем отказа от нее или умышленно небрежного ее выполнения.

**«Салями»** - тактический прием на переговорах, суть которого в поэтапном разъяснении своей позиции. Применяется с целью затягивания переговоров и получения максимальной информации о партнере.

**Сангвиник** - человек определенного типа темперамента, для которого характерна высокая психическая активность, энергичность, работоспособность, быстрота и живость движений, смена эмоций и настроений.

**Сила участников конфликта** - ресурсные возможности субъектов

(физическая и нравственная сила, власть и влияние, информационная база, деньги, время, число союзников, опыт и т. п.).

**Символы победы и поражения в конфликте** - достижение определенных целей в конфликте, в результате которых победа одной и поражение другой стороны становятся общепризнанным фактором, например, захват столицы противника.

**Ситуация предконфликтная** - рост социальной напряженности в отношениях между потенциальными субъектами конфликта, вызванный определенными противоречиями.

**Согласие (консенсус)** - общность веры, традиций, целей, точек зрения в отношении ситуации, места, времени или другой группы. Выражается в солидарности и коллективной деятельности.

**Соглашение джентльменское** - устное соглашение между представителями государств по конкретным вопросам, договоренность на основе взаимного доверия. Джентльменское соглашение обычно достигается в рамках более широкой политической договоренности и согласия.

**Соглашение рамочное** - общие контуры будущего соглашения сторон.

**Соперничество** - стратегия поведения в ситуации конфликта, суть которой в упорном отстаивании субъектом своих интересов в ущерб интересам других.

**Сопротивление гражданское** - форма политического конфликта личности или группы с государством, посягающим на права и свободы личности.

**Сотрудничество** - стратегия поведения в ситуации конфликта, ориентированная на совместный поиск решений, удовлетворяющих интересы всех стороны.

**Спор** - обсуждение проблемы, способ ее коллективного исследования, при котором каждая из сторон отстаивает свое мнение.

**Спор трудовой коллективный** - неурегулированные разногласия между работниками и работодателями.

**Ставка в конфликте** - ценность, которой участник конфликта рискует в надежде достичь более значимую цель

**Статус социальный** - общее положение личности или социальной группы в обществе, связанное с определенной совокупностью прав и обязанностей.

**Стачка** - стихийная забастовка как разрядка социально-психологической напряженности. Поводом для стачки может стать тот или иной конфликтный инцидент.

**Стереотип** - относительно устойчивый и упрощенный образ социального объекта (человека, группы, явления и т. д.).

**Стереотипизация** - восприятие и оценка другого путем распространения на него характеристик какой-либо социальной группы.

**Стресс** - состояние психического (эмоционального) напряжения, возникающее у человека в сложных (экстремальных) ситуациях. Стресс может оказывать как положительное, мобилизирующее воздействие, так и

отрицательное. Во втором случае часто употребляется понятие «дистресс».

**Структура конфликта** - совокупность устойчивых элементов конфликта, образующих целостную систему.

**Субъект конфликта** - личность, организация или социальная группа, способная создавать конфликтные отношения, прочно и относительно самостоятельно участвовать в конфликте в соответствии со своими интересами, влиять на поведение других, вызывать важные изменения в конфликтной ситуации.

**Темперамент** - характеристика индивида со стороны динамических особенностей его психической деятельности (темпа, ритма, интенсивности психических процессов и состояний) и ее направленности. Основные компоненты темперамента: общая активность индивида, его моторика, эмоциональность.

**Террор** - 1) политика устрашения, подавления противника насильственными методами; 2) форма насилия, характеризующаяся особой жестокостью, запугиванием, унижением действительного или мнимого противника. Террор может быть направленным против конкретного лица (политического или государственного деятеля) либо против случайных лиц.

**Толерантность** - терпимость к чужому образу жизни, мнению, поведению, ценностям и т. д.

**Третья сила** - косвенный участник конфликта, интересы которого он затрагивает. Третья сила может инициировать конфликт и направлять его развитие, а может и выступать в качестве посредника в примирении сторон.

**Ультиматум** - категорическое требование одной стороны конфликта к другой, содержащее угрозу применения силы или других мер в случае его невыполнения.

**Урегулирование конфликта** - частичное разрешение конфликта, прекращение открытой борьбы сторон. При этом могут сохраняться внутренние причины, побуждающие к конфликту.

**Установка** - готовность, предрасположенность субъекта к определенной ситуации; определенная направленность проявлений психики и поведения субъекта; готовность к восприятию будущих событий.

**Установка конфликтная** - предрасположенность и готовность действовать в предполагаемом конфликте определенным образом. Она включает цели, ожидания и эмоциональную ориентацию сторон.

**Установка социальная** - предрасположенность, готовность действовать определенным образом в определенных ситуациях.

**Фабула конфликта** - логическая причинно-временная его последовательность (завязка → развитие действия → кульминация → развязка).

**Флегматик** - человек соответствующего типа темперамента, особенностью которого является низкий уровень психической активности, медлительность, невыразительность движений и мимики, спокойное ровное настроение и постоянство чувств.

**Фрустрация** - ситуация крайнего психического напряжения, тревоги, разочарования, вызванных внезапным конфликтом, ссорой, неприятной

информацией, необходимостью сделать выбор.

**Хамство** - пренебрежение нормами морали, несдержанность, беспардонность.

**Холерик** - человек соответствующего типа темперамента, особенностью которого является высокий уровень психической активности, резкость, стремительность смены эмоций и действий. Холерик слабо контролирует себя, подвержен эмоциональным срывам и агрессивным формам поведения.

**Шантаж** - запугивание, угроза разглашения компрометирующих сведений (действительных или вымышленных) с какой-либо определенной целью.

**Ценности** - базовые ориентации человека и общества, объекты окружающего мира, исключительно важные в жизни людей. Различают материальные, духовные, нравственные и другие ценности. В совокупности с интересами и потребностями ценности образуют мотивацию субъектов в конфликте.

**Эволюция конфликта** - процесс постепенного, непрерывного развития конфликта от простых к более сложным формам.

**Эврист** - человек, способный находить неожиданные, оригинальные, творческие решения, генератор идей, источник инноваций.

**Экстернал** - человек, склонный приписывать всему происходящему в его жизни внешние причины (судьба, случай, окружающая среда).

**Элиминирование** - разрешение конфликта.

**Эмотивный** - глубоко чувствующий, впечатлительный человек, способный к сильным переживаниям по поводу разного рода проблем и конфликтов.

**Эмпатия** - сопереживание, сочувствие. Отождествление внутренних проблем человека со своими собственными.

**Эскалация конфликта** - развитие конфликта, нарастание его остроты и размаха.

### **По суицидологии**

**Ажитация** (франц. agitation возбуждение) – двигательное возбуждение с аффектом тревоги и страха.

**Аутоагрессия** (греч. autos сам + лат. aggressio приступ, нападение) – вид агрессивного поведения – агрессивные действия, направляемые субъектом на самого себя. Проявляется в самообвинениях, самоунижении, нанесении себе телесных повреждений, суицидальном поведении.

**Деонтология** (от греч. deon, родительный падеж deontos – должное + греч. logos учение, наука) – учение о юридических, профессиональных и моральных обязанностях и правилах поведения медика, главным образом по отношению к больному. Термин введен Бентамом (1834) для обозначения теории нравственности в целом.

**Депрессия** (depressio; от лат. deprimo, depressum – понижать, подавлять, угнетать; син.: синдром депрессивный) – аффективное расстройство, характеризующееся отрицательным эмоциональным фоном, изменениями

мотивационной сферы, когнитивных представлений и общей пассивностью поведения.

Типичный депрессивный синдром характеризуется депрессивной триадой: гипотимия, замедление в ассоциативном процессе, двигательная заторможенность. Кроме того, для клинической картины депрессивного синдрома характерны нарушения внимания, сна, аппетита, вегетативные расстройства.

В аффективном звене депрессивной триады выделяют три основных компонента: тоску, тревогу и апатию. Нарушение идеаторных и моторных компонентов депрессивной триады бывают представлены двумя вариантами расстройств: торможением и расторможенностью (Вертоградова О.П., Волошин В.М., 1983).

Влечения и волевая активность резко снижены. Характерны мысли о собственной ответственности за разнообразные неприятные, тяжелые события, происшедшие в жизни человека или его близких. Чувство вины за события прошлого и ощущение беспомощности перед жизненными трудностями сочетаются с чувством бесперспективности. Самооценка резко снижена. Изменяется восприятие времени, которое течёт мучительно долго. В состоянии депрессии характерны замедленность, безынициативность, быстрая утомляемость; это приводит к резкому падению продуктивности деятельности.

В тяжелых длительных состояниях депрессии возможны суицидальные попытки. При депрессиях часто наблюдаются суточные колебания: в ранние утренние часы больные испытывают состояние безысходности, глубокую внутреннюю тоску и отчаяние. Именно в эти часы совершается много самоубийств.

**Депрессия ажитированная** (d. agitata; от лат. agito, agitatum – приводить в движение, возбуждать) – депрессия, сопровождающаяся двигательным возбуждением, иногда доходящим до неистовства.

**Депрессия астеническая** (d. asthenica; син.: синдром астенодистимический) – депрессия с преобладанием явлений психического и физического истощения.

**Депрессия реактивная** (d. reactiva; син.: депрессия психогенная) – депрессия, развивающаяся в результате психической травмы и отражающая в своём содержании травмирующую ситуацию.

**Кризис психологический** (греч. crisis – внезапная перемена) – столкновение личности с неодолимым препятствием на пути к достижению ее важнейших жизненных целей, ведущим к нарушению адаптации в социальной среде. На уровне феноменологии кризис определяется как острое эмоциональное состояние, характеризующееся психическим напряжением, тревогой, нарушением познавательной и поведенческой активности. Важнейшими структурными компонентами психологического кризиса являются:

1. Вызывающие события.
2. Фрустрированная потребность.
3. Дефицит необходимой для решения проблемы информации

(представление о безвыходности ситуации).

**Парасуицид** – акт намеренного самоповреждения, не приведший к смерти.

**Поственция** (лат. post – после, в последующем + venire следовать) – процесс помощи семье и друзьям после суицида близкого человека. Термин был предложен Эдвином Шнейдманом (1971).

**Пресуицид** – период от возникновения суицидальных мыслей до попытки их реализации. Длительность его может исчисляться минутами (острый пресуицид) и месяцами (хронический пресуицид).

**Суицид** (suicidium; лат. sui себя + caedo убивать) – умышленное лишение себя жизни, самоубийство.

**Суицид завершённый** – действия, направленные на лишение себя жизни, завершившиеся летальным исходом.

**Суицид текущий** – повторное покушение на свою жизнь и действия, направленные на это, после неудавшейся суицидальной попытки.

**Суицидальная попытка** – действие, предпринимаемое для совершения самоубийства.

**Суицидальное поведение** – любые внутренние и внешние формы психических актов, направляемые представлениями о лишении себя жизни. Включает завершённое самоубийство, суицидальные попытки (покушения) и намерения (идеи). Эти формы обычно рассматриваются как стадии или же проявления одного феномена. Однако некоторые авторы относят завершённый и незавершённый суицид к различным, относительно самостоятельным явлениям, исходя, в частности, из того, что в ряде случаев покушения носят шантажный характер при отсутствии умысла на реальный уход из жизни. В отечественной психиатрии определение суицидального поведения дано А. Г. Амбрумовой (1978, 1980, 1982): «Суицидальное поведение является следствием социально-психологической дезадаптации личности в условиях переживаемого микросоциального конфликта и подразделяется на внутренние – антивитаальные переживания, пассивные суицидальные мысли, суицидальные замыслы, суицидальные намерения и внешние формы – суицидальная попытка, завершённый суицид».

**Суицидальные мысли** – мысли, связанные с навязчивой, сверхценной или бредовой идеей самоубийства и о способах его осуществления.

**Суицидальные угрозы** – человек высказывает свое стремление положить конец жизни, выражая его в форме более или менее продуманного плана, высказывания человека о малоценности и бессмысленности жизни. Сопровождаются интенсивными переживаниями.

**Суицидент** – лицо, предпринявшее суицидальную попытку.

**Суицидология** (лат. suicidium + греч. logos – учение, наука) – область медицины, изучающая закономерности формирования суицида, его распространенность, а также методы профилактики и коррекции суицидального поведения.

**Суицидомания (suicidomania)** – навязчивое влечение: упорное стремление к совершению самоубийства.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Махиянова А.В. Конфликтология и социальные конфликты в обществе: учебное пособие / А.В. Махиянова, Д.М. Шакирова. – Казань: Казан. гос. энерг. ун-т, 2019. – 76 с.
2. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: учебник для вузов. 6-е изд. - СПб.: Питер, 2015. - 528 с.: ил. - (Серия «Учебник для вузов»).
3. Соломатина Е.Н. Социология конфликта: учебное пособие для вузов / Е.Н. Соломатина. – Москва: Академический проект; Альма Матер, 2011. – 198 с.
4. Метлякова Л.А. Конфликтология: учеб.-метод. пособие: направления подготовки 44.03.02 – «Психолого-педагогическое образование» и 39.03.03 – «Организация работы с молодёжью» / Л.А. Метлякова; Перм. гос. гуманит.-пед. ун-т. – Пермь, 2016. – 208 с.
5. Шарков Ф.И. Общая конфликтология: учебник для бакалавров / Ф.И. Шарков, В.И. Сперанский / под общ. ред. засл. деят. науки РФ Ф.И. Шаркова. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2015. - 240 с.
6. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта: учеб. пособие. - 3-е изд., доп. и перераб. - М.: Аспект-Пресс, 1996. - С. 103
7. Уткин Э.А. Конфликтология. Теория и практика. - М.: Тандем, Экмос, 2000.
8. Дмитриев А.В. Конфликтология: учебное пособие. - М.: Гардарики, 2000. - 320 с.
9. Козер Л. Функции социального конфликта. Перевод с англ. О.А. Назаровой / Л. Козер. – Москва: Идея-Пресс, Дом Интеллектуальной книги, 2000. – 208 с.
10. Мескон М., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента. - 3-е изд. - М.: Вильямс, 2009.
11. Добрина О.А. Практическая психология конфликта: современные психотехнологии: учебно-методическое пособие и хрестоматия / О.А. Добрина. - Новосибирск: Изд-во НИПКиПРО, 2004. - 208 с.
12. Шейнов В.П. Управление конфликтами: теория и практика / В.П. Шейнов. – Минск: Харвест, 2010. – 912 с.
13. Скотт Дж. Г. Конфликты и пути их преодоления. – Киев: Внешторгиздат, 1991. - 186 с.
14. Технологии управления конфликтом: учебно-методический комплекс. – СПб.: Изд-во РГПУ им. А.И. Герцена, 2008. – 197 с.
15. Уильям Юри Как преодолеть НЕТ. Переговоры в трудных ситуациях. –М.: Альпина Бизнес Букс, 2012. – 25 с.
16. Рубин Дж., Пруйт Д., Ким Хе Сунг. Социальный конфликт: эскалация, тупик, разрешение. – СПб.: Прайм-Еврознак. – 2003. – 352 с.
17. Рудакова И.А., Жильцова С.В., Филипенко Е.А. Конфликтология для педагогов: учеб. пособие для студентов. – Ростов н/Д: Феникс, 2005. – 160 с.
18. Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта. – СПб.: Питер,

2003. – 250 с.

19. Тишков В.А. Реквием по этносу: исследования по социально-культурной антропологии. – М., 2003.

20. Кушнер П.И. Этнические территории и этнические границы. – М., 1951.

21. Конфликтология. История. Теория. Практика: учебное пособие / А.С. Хохлов. – Самара: СФ ГБОУ ВПО МГПУ, 2014. – 312 с.

22. Резванцев И. Конфликты и столкновения в Казахстане: электрон. журн. «Огонек». 2020.17.02. - URL: <https://www.kommersant.ru/doc/4253010> – (дата обращения: 10.01.2024).

23. Вебер М. Избранные произведения. – М.: Прогресс, 1990. – 804 с.

24. Соснин В.А. Культура и межгрупповые процессы: эгоцентризм, конфликты и тенденции национальной идентификации // Психологический журнал. – 1997. – Т. 18, № 1. – С. 55–56.

25. Лысихин И.Е. Духовные факторы возникновения и обострения конфликтных ситуаций // Социальные конфликты: экспертиза, прогнозирование, технологии разрешения. – М., 1995. – Вып. 7.

26. Михайлов В.А. Принципы «воронки» или механизм развертывания межэтнического конфликта // Социс. – 1993. – № 5.

27. Чебоксаров Н.П. Проблемы типологии этнических общностей в трудах советских ученых // Сов. этнография. – 1967. – № 4.

28. Ворожейкин И.Е. Конфликтология: учебник / И.Е. Ворожейкин, А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров. – М.: ИНФРА-М, 2000.

29. Зеркин Д.П. Основы конфликтологии. – Ростов н/Д, 1998.

30. Козырев Г.И. Введение в конфликтологию. – М.: Владос, 2000.

31. Елизаров А.Н. Телефон доверия: работа психолога-консультанта с родителями в ситуации родительско-юношеских конфликтов // Вопросы психологии. – 1995. – № 3. – С. 38–45.

32. Захаров А.И. Происхождение детских неврозов и психотерапия. – Мн., 1991

33. Кармадонов О.А. Социальная девиация как фактическая ценностно-нормативная модель // Социально-гуманитарные знания. – 2001. – № 6. – С. 148–160.

34. Лисина М.И. Общение со взрослыми детей первых семи лет жизни // Хрестоматия по возрастной психологии / под ред. Д. И. Фельдштейна. – М.: Институт практической психологии, 1996. – С. 136–143.

35. Думитрашку Т.А. Влияние внутрисемейных факторов на формирование индивидуальности // Вопросы психологии. – 1991. – № 1. – С. 135–142.

36. Самоукина Н.В. Симбиотические аспекты отношений между матерью и ребенком // Вопросы психологии. – 2000. – № 3. – С. 67–78

37. Сысенко В.А. Супружеские конфликты. – М., 1989.

38. Минухин С. Техника семейной терапии / С. Минухин, Ч. Фишман. – М., 1998.

39. Пилягина Г.Я. Механизмы суицидогенеза и оценка суицидального

риска при различных формах аутоагрессивного поведения // Архив психіатрії. - 2003. – Том 9, № 4. – С. 18-26.

40. Ревяков Т.И., Трус Н.В. Самоубийства религиозные, ритуальные, бытовые, способы самоубийств // Научно-популярное издание «Катастрофы сознания», серия «Энциклопедия преступлений и катастроф», - Литература, 1996.

41. Клиническая психология: учебник для вузов / под ред. Б.Д. Карвасарского. – СПб.: Питер, 2007. – 959 с

42. Шелехов И.Л, Каштанова Т.В., Корнетов А.Н., Толстолес Е.С. / Суицидология: учебное пособие / И.Л Шелехов, Т.В. Каштанова, А. Н. Корнетов, Е.С. Толстолес – Томск: Сибирский государственный медицинский университет, 2011. – 203 с.

43. Петровский А.В. Проблемы развития личности с позиций социальной психологии // Вопросы психологии. - 1984. - № 4. - С. 15-30

44. Шнейдер Л.Б. Основы консультативной психологии: учебное пособие / Л.Б. Шнейдер. – М. [и др.]: МПСИ [и др.], 2005. – 348 с.

45. Блейхер В.М. Клиническая патопсихология: руководство для врачей и клинических психологов : учебное пособие / В.М. Блейхер, И.В. Крук, С.Н. Боков. – М.: Московский психологосоциальный институт, 2006. – 623 с.

46. Зимановская Е.В. Девиантология. – Москва, 2004. – С. 34.

47. Бек А. Методы работы с суицидальным пациентом // Журнал практической психологии и психоанализа: электрон. версия. 2003. № 1. (офиц. сайт). - URL: <https://psyjournal.ru/articles/metody-raboty-s-suicidalnym-pacientom> – (дата обращения: 05.01.2024).

48. Шнейдман Э.С. Душа самоубийцы / Пер. с англ. – М.: Смысл, 2001. – 315 с.

49. Микиртумов Б.Е., Ильичев А.Б. Курс общей психопатологии. – СПб.: Издание СПбГПМА, 2008.

50. Дюркгейм Э. Самоубийство: Социологический этюд. – М.: Мысль, 1994. – 399 с.

51. Этика практической психиатрии: рук. для врачей / В. Я. Евтушенко и др. / под ред. В.А. Тихоненко. - Москва: Право и закон, 1996. - 191 с.

52. Зимановская Е.В. Девиантология: (Психология отклоняющегося поведения): учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. – 2-е изд., испр. – М.: Издательский центр «Академия», 2004. – 288 с.

53. Канавина С.С. Профилактика суицидов среди несовершеннолетних путем повышения стрессоустойчивости: методические рекомендации / под ред. О.П. Ворсиной. – Иркутск: ООО ПИФ «Круг», 2015. – 176 с.

54. Кондрашенко В.Т. и др. Общая психотерапия: рук. для врачей/ В.Т. Кондрашенко, Д.И. Донской, С.А. Игумнов. - 4-е изд., перераб. и доп. - Мн.: Выш. шк., 2004.-464 с.

55. Хензелер Х. Вклад психоанализа в проблему суицида // Энциклопедия глубинной психологии. Т. 2. – Москва: Когито-центр, 2001. – С. 88–103.

56. Фурман Э. Некоторые трудности диагностики депрессии и суицидальных тенденций у детей // Журнал практической психологии и

психоанализа: электрон. версия. - 2003. - № 1. - URL: <https://psyjournal.ru/articles/nekotorye-trudnosti-diagnostiki-depressii-i-suicidalnyh-tendenciy-u-detey> – (дата обращения: 06.01.2024).

57. Моховиков А.Н. Практика телефонного консультирования: хрестоматия / Ред.-сост. А.Н. Моховиков. -2-е изд., доп. - М.: Смысл, 2005. – 463 с.

58. Вертоградова О.П., Волошин В.М. Анализ структуры депрессивной триады как диагностического и прогностического признака / О.П. Вертоградова, В.М. Волошин // Журнал неврологии и психиатрии им. С.С. Корсакова. - 1983. - Вып.8.- С.1189-1194.

59. Любов Е.Б., Цупрун В.Е. Век, время и место профессора Амбрумовой в отечественной суицидологии // Медицинская психология в России: электрон. науч. журн. – 2013. – № 2 (19).

60. Chase Stuart. Roads to Agreement. - New York: Harper & Brothers, 1951.

61. Руденко Ж.М. Альбом схем по дисциплине «Конфликтология и суицидология».- Алматы: ТОО Лантар Трейд, 2021. – 41 с.

62. Аюбаев М.А., Руденко Ж.М., Кабжанова Ш.М. Методические рекомендации по профилактике суицидального поведения среди осужденных для инспекторов – психологов КУИС МВД РК. - Алматы: ТОО Лантар Трейд, 2021. - 45 с.

*Учебное издание*

**Ж. Руденко**

# **КОНФЛИКТОЛОГИЯ И СУИЦИДОЛОГИЯ**

**Учебное пособие**

ISBN 978-601-367-028-7



*Печатается в авторской редакции*

---

Подписано в печать \_\_\_\_ 2025 г. Формат 60x84<sup>1/16</sup>

Печать ризография. Объем 8,8 п.л.

Тираж 30 экз. Заказ № \_\_\_\_.

---

Отпечатано в типографии  
Костанайской академии МВД РК им. Ш. Кабылбаева  
г. Костанай, пр. Абая, 11.