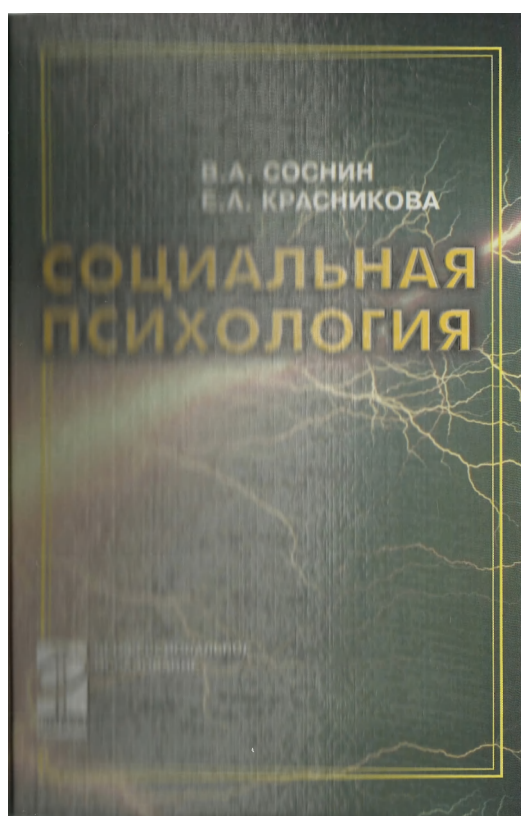


В.А. СОСНИН
Е.А. КРАСНИКОВА

СОЦИАЛЬНАЯ ПСИХОЛОГИЯ



СПЕЦИАЛЬНЫЙ
КУРС





Вячеслав Александрович СОСНИН - кандидат психологических наук, старший научный сотрудник Института психологии РАН. Специалист по широкому кругу проблем социальной психологии, прежде всего, психологии общения и конфликтологии. Автор многочисленных научных публикаций, монографий, а также книг по психологическому тренингу и деловому общению: «Учимся общению: взаимопонимание, взаимодействие, тренинг», «Как стать хозяином положения: анатомия эффективного общения».



Елена Александровна КРАСНИКОВА - кандидат философских наук, главный эксперт Национального фонда Российская деловая культура, преподаватель Высшей школы бизнеса МГУ, автор Примерной программы учебной дисциплины «Этика и психология профессиональной деятельности» для учреждений среднего профессионального образования.

ISBN 5-8199-0021-9



9 785819 900215

В.А. СОСНИН

СОЦИАЛЬНАЯ ПСИХОЛОГИЯ

В. А. Соснин, Е. А. Красникова

СОЦИАЛЬНАЯ ПСИХОЛОГИЯ

*Допущено Министерством образования Российской Федерации
в качестве учебника для студентов учреждений среднего
профессионального образования*

Москва
ФОРУМ — ИНФРА-М
2004

УДК 316.6(075.32)
ББК 88.5я723
С66

Рецензенты:

д-р псих. наук, профессор *В. П. Позняков* (Институт психологии РАН);
канд. псих. наук *В. А. Кольцова* (Институт психологии РАН);
канд. псих. наук *Ю. Н. Олейник* (Московская
гуманитарно-социальная академия)

Соснин В. А., Красникова Е. А.
С66 Социальная психология: Учебник. — М.: ФОРУМ: ИНФРА-М,
2004. — 336 с. — (Серия «Профессиональное образование»).

ISBN 5-8199-0021-9 (ФОРУМ)
ISBN 5-16-000708-3 (ИНФРА-М)

Учебник подготовлен в соответствии с требованиями Государственного образовательного стандарта и Министерства высшего и среднего образования РФ для учащихся средних учебных заведений. В первом разделе излагаются базовые сведения о структуре, истории социальной психологии и методах ее исследования. Второй, третий и четвертый разделы знакомят с основными положениями главных направлений социальной психологии — психологии личности, взаимодействия и психологии социальных групп. В пятом, прикладном разделе рассмотрены теоретические и прикладные аспекты психологии конфликта и социально-психологические вопросы профориентации.

Учебник предназначен для учащихся средних учебных заведений, преподавателей кафедр психологии и педагогики, психологов-практиков и всех читателей, интересующихся теоретическими и прикладными аспектами психологической науки.

УДК 316.6(075.32)
ББК 88.5я723

ISBN 5-8199-0021-5 (ФОРУМ)
ISBN 5-16-000708-3 (ИНФРА-М)

© В. А. Соснин, 2004
© Е. А. Красникова, 2004
© ИД «ФОРУМ», 2004

Предисловие

Общая задача любого учебника, в том числе и учебника по социальной психологии, — дать студентам и учащимся основополагающие представления о той отрасли науки, которой он посвящен. Психология с 1994 г. входит в число обязательных общеобразовательных учебных дисциплин Государственного стандарта профессиональной подготовки.

Данный учебник предназначен в первую очередь для учащихся и преподавателей средних учебных заведений как психологического, так и непсихологического профиля. В этой связи необходимо отметить, что разработка таких учебников в нашей стране только начинается, поэтому представляемый учебник в полной мере является новаторским.

Одним из принципов, которым руководствовались авторы при написании книги, является уважение к интеллектуальному уровню читателя. Современный студент или учащийся вполне способен усвоить базовые психологические знания не только на уровне обывательского здравого смысла или в виде популярных очерков и рассуждений, но и в их «научной» форме. В учебнике представлены научные основы современных психологических знаний, изложенные в соответствии с принятыми высокими стандартами подготовки учебной и учебно-методической литературы и требованиями Министерства образования РФ.

При изложении материала авторам удалось, с одной стороны, выдержать достаточно высокий научный уровень рассмотрения тем и вопросов, включенных в основные разделы учебника, с другой стороны, сохранить доступность материала для его усвоения читателем. Разумеется, объем материала, составившего учебник, значительно выше того минимума, который необходим для успешной сдачи экзамена или зачета по курсу социальной психологии.

Основная цель, которую поставили авторы данного учебника, — создать у читателя адекватное представление о психологической науке и практике, чтобы после его прочтения учащийся мог отличить научные психологические знания от «околонаучных» и эффективно применить их для решения стоящих перед ним жизненных задач как личных, так и служебных, профессиональных.

Авторы также стремились к тому, чтобы сформировать у читателя живой интерес и желание обратиться к другим книгам, посвященным конкретным областям психологии, для повышения своей общей психологической компетентности.

К числу явных достоинств данного учебника относятся широко представленные прикладные аспекты социальной психологии, о чем свидетельствуют, например, материалы по конкретным техникам организации эффективного общения и способам разрешения конфликтов. Это, несомненно, повышает и практическую ценность учебника, и формирует интерес читателя к более глубокому изучению социальной психологии.

Авторы, конечно, выполнили свою задачу — подготовили хороший, доступный и современный учебник, но судить об этом все-таки читателю и времени.

*Доктор психологических наук,
профессор А. Л. Журавлев*

Раздел I

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СОЦИАЛЬНОЙ ПСИХОЛОГИИ

Глава 1.1. Предмет, объект, структура и методы социальной психологии

В своей повседневной жизни мы сталкиваемся с такими разнородными и важными для нас явлениями, как общение; ролевые, межличностные и межгрупповые отношения; конфликты; слухи; мода; паника; конформизм. В основе перечисленных и подобных им явлений лежат, прежде всего, психическая деятельность и поведение людей, которые взаимодействуют друг с другом в качестве социальных субъектов. Иными словами, речь идет о явлениях, порожаемых взаимодействием как отдельных личностей, так и их объединений — социальных групп: это и семья, и производственная бригада, и компания друзей, и спортивная команда, и политическая партия, и целый народ, составляющий население той или иной страны.

Любой из упомянутых социальных субъектов — конкретная личность или конкретная социальная группа — взаимодействует с другим социальным субъектом (субъектами) в соответствии с определенными закономерностями, имеющими психологическую и одновременно социальную природу. Однако это психологическое настолько тесно переплетено с социальным, что попытка их разделить в конкретном взаимодействии людей заранее обречена на провал.

Например, на протекание конфликта между двумя студентами, безусловно, будут влиять особенности их характеров, темпераментов, мотивов, целей, эмоций, социальных статусов, ролей и установок. Но, тем не менее, определяющими окажутся здесь факторы совсем иного порядка, а именно: реальное поведение этих лиц, их взаимное восприятие, взаимоотношения, а также социальная ситуация, в которой все это происходит. Даже без глубокого анализа видно,

что каждый из данных факторов представляет собой как бы сплав социального и психологического. Поэтому обозначение «социально-психологические» наилучшим образом подходит к этим факторам и соответствующим им явлениям. В свою очередь наука, изучающая подобные явления и их закономерности, с полным правом может называться социальной психологией.

Здесь сразу нужно отметить, что социальная психология изучает не только социально-психологические явления. В качестве прикладной науки она исследует социально-психологический аспект (или сторону) любых реальных явлений жизни и деятельности людей практически во всех сферах. В полной мере это относится к сферам экономики, политики, права, религии, национальных отношений, образования, семьи и т. д.

Каждая из упомянутых сфер многоаспектна и изучается разными гуманитарными науками. Причем некоторые науки специфичны для какой-то конкретной сферы, как, например, педагогика или политология. Другие же науки имеют достаточно универсальный характер и соответственно свой четко выраженный аспект в большинстве сфер человеческой деятельности. Среди универсальных гуманитарных наук нужно в первую очередь назвать философию, социологию, этику, психологию и, конечно, социальную психологию.

Для того чтобы показать, как соотносится социально-психологический аспект с аспектами других наук и как соотносятся сами эти науки в изучении конкретного явления, возьмем в качестве примера обычный экзамен. С точки зрения социологии — это вид взаимодействия представителей двух социальных групп (преподаватели—студенты), направленного на реализацию их общественных и личных интересов и целей. С точки зрения общей психологии экзамен — это эпизод психической деятельности и поведения некоего индивида (субъекта). При этом, если в качестве субъекта берется преподаватель, то студент здесь будет не более чем объект его деятельности. Если же позиция субъекта отводится студенту, то, соответственно, объектом его деятельности становится преподаватель. С позиции педагогики экзамен представляет собой одну из форм контроля усвоения знаний обучаемыми, а с позиции информатики — частный случай обмена информацией. И только с точки зрения социальной психологии экзамен рассматривается как специфическое общение личностей в рамках их определенных социальных ролей и межличностных отношений.

Иными словами, если экзамен интересует нас как своеобразное общение (конфликтное или контактное, ролевое или межличност-

ное и т. п.), в ходе которого происходит воздействие его участников друг на друга, а также то или иное развитие их взаимных отношений, то мы должны обратиться именно к социальной психологии. В свою очередь это позволит использовать адекватные решаемой задаче теоретические знания, понятийный аппарат, оптимальные средства и методы исследования. В то же время для понимания всей сути происходящего в процессе конкретного экзамена помимо социальной психологии обязательно потребуются определенные знания в области социологии, общей психологии, педагогики и, разумеется, в той учебной дисциплине, по которой сдается данный экзамен.

Итак, обобщая сказанное выше, можно определить в качестве *предмета социальной психологии* закономерности психической деятельности, поведения и взаимодействия людей как представителей социальных групп, психологические характеристики самих этих групп и психологические аспекты любых иных явлений социальной жизни. При этом в качестве *объекта исследований в социальной психологии* могут выступать личность, социальная группа (от диады, т. е. пары индивидов, до нации или массового общественного движения), их поведение и деятельность, процессы развития личности и конкретной группы, процессы межличностного и межгруппового взаимодействия и т. д.

1.1.1. Структура современной социальной психологии

Структура социальной психологии определяется прежде всего объектами, сферами человеческой деятельности и методами исследования.

В соответствии с основными объектами исследования в социальной психологии выделяются такие разделы, как:

- *социальная психология личности* — в рамках этого раздела изучаются проблемы социализации личности, социально-психологической регуляции ее поведения, социальных установок личности и т. д.;
- *психология межличностного взаимодействия* (общения и отношений) — в этом разделе изучаются структуры и функции общения, проблемы межличностного познания, невербального общения, динамики развития межличностных отношений, психологического воздействия, влияния межличностных отношений на процесс общения и результативность группы и т. д.;
- *психология малых групп* — в этом разделе изучаются процессы групповой динамики, социально-психологические проблемы

референтности, лидерства, групповой сплоченности, взаимодействия индивида и малой группы, внутригрупповых конфликтов и т. п.;

- *психология межгруппового взаимодействия* — в этом разделе изучаются процессы межгрупповой дифференциации и интеграции, факторы детерминации межгрупповых отношений, проблемы межгрупповых конфликтов и т. д.;
- *психология больших социальных групп и массовых явлений* — в этом разделе изучаются факторы психологической общности групп, динамика развития больших социальных групп, специфика внутригруппового и межгруппового общения, проблемы внутри- и межгрупповых конфликтов, психология слухов, психология толпы и т. п. (см. Социальная психология, 2002, с. 8).

Понятно, что в зависимости от конкретной области социальной деятельности одно и то же социально-психологическое явление приобретает более или менее выраженную специфику. Одно дело — общение друзей, другое — общение продавца и покупателя, и совсем иное дело — общение руководителя с подчиненным. Разумеется, в каждом из этих случаев будут проявляться некоторые общие закономерности общения, но очень многое в его содержании и характере протекания будет определяться именно *особенностями соответствующей человеческой деятельности*. В этой связи социальная психология дифференцируется на такие отрасли, как:

- *социальная психология труда* — отрасль социальной психологии, изучающая социально-психологические проблемы трудовой деятельности, в частности социально-психологический климат в трудовом коллективе, личностный фактор совместной деятельности, особенности общения в автономных производственных коллективах, социально-психологические механизмы адаптации к профессиональной деятельности и др.;
- *социальная психология управления* — отрасль социальной психологии, изучающая социально-психологические проблемы управленческой деятельности, в том числе социальные позиции и роли личности в системе управленческих отношений, психологическую совместимость как фактор эффективности управления, социально-психологические аспекты производственных конфликтов; эффективность различных стилей руководства, социально-психологическую компетентность руководителя и др.;

- *экономическая психология* — одна из самых новых отраслей социальной психологии. Она изучает социально-психологические аспекты хозяйственной жизни общества, экономического поведения и отношений хозяйствующих субъектов. В рамках этой отрасли исследуются такие проблемы, как психологические факторы эффективности предпринимательской деятельности, социально-психологические особенности субъектов собственности, социально-психологическая регуляция их деловой активности, психологическое воздействие рекламы на поведение потребителей, динамика социально-психологических феноменов в условиях экономических изменений и др.;
- *политическая психология* — отрасль социальной психологии, изучающая психологические компоненты политической жизни общества, политическое сознание и поведение субъектов политических процессов. В рамках этой отрасли исследуются социально-психологические проблемы политической активности, социально-психологические условия формирования общественно-политических интересов молодежи, психологические факторы влияния на поведение избирателей, характерные психологические особенности политических деятелей и другие проблемы;
- *этническая психология* — отрасль социальной психологии, изучающая психологические особенности национальных групп, народов (этносов). В ее рамках исследуются этнопсихологические характеристики конкретных национальных групп, проблемы межнациональных отношений и общения, влияние этнических стереотипов и установок на процесс совместной деятельности, проблема социально-психологической адаптации мигрантов, психологические условия возникновения межэтнических конфликтов и возможности их преодоления и другие проблемы.

Наряду с указанными выше отраслями социальной психологии можно с достаточным основанием говорить и о других ее ответвлениях, например о социальной психологии науки, культуры, образования, религии, права, семьи и брака, искусства, торговли, спорта и т. д.

Социально-психологические исследования разных объектов в различных сферах жизни и деятельности людей могут проводиться на теоретическом, эмпирическом и практическом уровнях. В первом случае речь идет об анализе и обобщении теоретического мате-

риала (концепции, теоретические положения, гипотезы, выводы относительно тех или иных социально-психологических явлений). Во втором случае исследование нацеливается на выявление, описание и анализ конкретных фактов реальности — социально-психологических особенностей изучаемого явления. При этом наибольшую ценность имеют, как правило, эмпирические данные, полученные экспериментальным путем. Наконец, в третьем случае исследование направляется на решение какой-то практической задачи на основе анализа, учета и использования всей (т. е. и теоретической, и эмпирической) информации по ее социально-психологической составляющей.

Иными словами, *социальная психология, как и другие науки, подразделяется на теоретическую социальную психологию, эмпирическую (в том числе экспериментальную) и практическую (прикладную) социальную психологию*. Поэтому, когда возникает вопрос о целесообразности социально-психологического исследования конкретного явления социальной жизни, необходимо сразу же определить его рамки. Например, если при одном и том же объекте изучения сделать упор на теоретическое осмысление проблемы, то, несомненно, возникнут сложности с разработкой эффективных психологических рекомендаций по ее практическому решению. И, наоборот, даже весьма успешно решенная практическая задача социально-психологического плана далеко не всегда представит собой значительную ценность для теоретической социальной психологии.

1.1.2. Методы социальной психологии

Методы социальной психологии являются в известной мере междисциплинарными и применяются в других науках, например в социологии, психологии, педагогике. Развитие и совершенствование социально-психологических методов происходят неравномерно, что определяет трудности их систематизации. Весь набор методов обычно подразделяют на две группы: *методы сбора информации и методы ее обработки* (Андреева, 1972, 2000; Ядов, 1995). Однако существуют и другие классификации методов. Например, в одной из широко известных классификаций выделяются три группы методов, а именно: *методы эмпирического исследования* (наблюдение, анализ документов, опрос, групповая оценка личности, социометрия, тесты, аппаратные методы, эксперимент); *методы моделирования; методы управленческо-воспитательного воздействия* (Свенцицкий, 1977). Причем вы-

деление и классификация методов социально-психологического воздействия особенно важны для методологии социальной психологии. Значение последних связано с усилением роли социальной психологии в решении социальных проблем.

Наиболее часто в социальной психологии используют следующие методы сбора эмпирических данных.

Метод наблюдения — это метод сбора информации путем непосредственного, целенаправленного и систематического восприятия и регистрации социально-психологических явлений (фактов поведения и деятельности) в естественных или лабораторных условиях. Метод наблюдения может использоваться как один из центральных, самостоятельных методов исследования.

Классификация наблюдения производится по различным основаниям. В зависимости от степени стандартизации техники наблюдения принято выделять две основные разновидности этого метода: стандартизированное и нестандартизированное наблюдение. Стандартизированная техника предполагает наличие разработанного списка признаков, которые предстоит наблюдать, определение условий и ситуаций наблюдения, инструкции для наблюдения, единых образных кодификаторов для регистрации наблюдаемых явлений. Сбор данных при этом предполагает последующую их обработку и анализ посредством приемов математической статистики. Нестандартизированная техника наблюдения определяет лишь общие направления наблюдения, где результат фиксируют в свободной форме, непосредственно в момент восприятия или по памяти. Данные этой техники обычно представлены в свободной форме, возможна также и их систематизация с помощью формальных процедур.

В зависимости от роли наблюдателя в изучаемой ситуации различают *включенное (участвующее)* и *невключенное (простое) наблюдение*. Включенное наблюдение предполагает взаимодействие наблюдателя с изучаемой группой как полноправного ее члена. Исследователь имитирует свое вхождение в социальную среду, адаптируется к ней и наблюдает события в ней как бы «изнутри». Существуют разные виды включенного наблюдения в зависимости от степени информированности членов изучаемой группы о целях и задачах исследователя (Андреева, 1972; Ершов, 1977; Семенов, 1987). Невключенное наблюдение регистрирует события «со стороны», без взаимодействия и установления отношений с изучаемым лицом или группой. Наблюдение может проводиться открытым способом и инкогнито, когда наблюдающий маскирует свои действия (Петровская, 1977).

Главный недостаток включенного наблюдения связан с воздействием на наблюдателя (его восприятие и анализ) ценностей и норм изучаемой группы. Исследователь рискует утратить необходимую нейтральность и объективность при отборе, оценке и интерпретации данных. Типичные ошибки: сокращение впечатлений и их упрощение, банальное их истолкование, реконструкция событий к среднему, выпадение «середины» событий и др. Кроме того, вызывают серьезные затруднения трудоемкость и организационная сложность данного метода.

По условию организации методы наблюдения делятся на *полевые* (наблюдения в естественных условиях) и *лабораторные* (наблюдения в условиях эксперимента). Объектом наблюдения являются отдельные люди, малые группы и большие социальные общности (например, толпа) и социальные процессы, происходящие в них, например паника. Предметом наблюдения обычно служат вербальные и невербальные акты поведения индивида или группы в целом в определенной социальной ситуации. К наиболее типичным вербальным и невербальным характеристикам относят: речевые акты (их содержание, направленность и последовательность, частота, продолжительность и интенсивность, а также экспрессивность); выразительные движения (экспрессия глаз, лица, тела и т. п.); физические действия, т. е. касания, толчки, удары, совместные действия и т. п. (Лабунская, 1986). Иногда наблюдатель фиксирует происходящие события, используя обобщенные черты, качества человека или наиболее типичные тенденции его поведения, например доминирование, подчинение, дружелюбие, аналитичность, экспрессивность и т. д. (Бейлз, 1979).

Вопрос о содержании наблюдения всегда конкретен и зависит от цели наблюдения и теоретических позиций исследователя относительно изучаемого феномена. Главная задача исследователя на стадии организации наблюдения — определить, в каких актах поведения, доступных наблюдению и фиксации, проявляется интересующее его психологическое явление или свойство, и выбрать наиболее существенные, наиболее полно и достоверно характеризующие его признаки. Выбранные характеристики поведения (*единицы наблюдения*) и их кодификаторы составляют так называемую «*схему наблюдения*».

Сложность или простота схемы наблюдения влияет на надежность метода. Надежность схемы зависит от числа единиц наблюдения (чем их меньше, тем она надежнее); их конкретности (чем признак абстрактнее, тем сложнее его фиксировать); сложности умозаключений, к которым приходит наблюдатель при классифика-

ции выявленных признаков. Надежность схемы наблюдения обычно проверяют с помощью контроля данных со стороны других наблюдателей, а также иными методами (например, использование сходных схем наблюдения, экспертная оценка) и повторным наблюдением.

Результаты наблюдения фиксируются в соответствии со специально подготовленным протоколом наблюдения. Наиболее распространены следующие способы регистрации данных наблюдения: *фактологический*, предполагающий фиксацию всех случаев проявления единиц наблюдения; *оценочный*, когда проявление признаков не только фиксируется, но и оценивается с использованием шкалы интенсивности и шкалы времени (например, длительность акта поведения). Результаты наблюдения должны быть подвергнуты качественному и количественному анализу и интерпретации.

Основными недостатками метода считают: а) высокий субъективизм при сборе данных, привнесенный наблюдателем (эффекты ореола, контраста, снисходительности, моделирования и др.) и наблюдаемыми (эффект присутствия наблюдателя); б) преимущественно качественный характер выводов наблюдения; в) относительная ограниченность в обобщении результатов исследования. Пути повышения надежности результатов наблюдения связаны с использованием надежных схем наблюдения, технических средств фиксации данных, с минимизацией эффекта присутствия наблюдателя и зависят от тренировки, опыта исследователя (Ершов, 1977; Семенов, 1987).

Метод анализа документов. Данный метод является разновидностью метода анализа продуктов человеческой деятельности. Он впервые в социальной психологии применен как основной метод исследования У. Томасом и Ф. Знанецким при изучении феномена социальной установки (Андреева, 1972; Ядов, 1995).

Документом называют любую информацию, фиксированную в печатном или рукописном тексте, на магнитных или фотоносителях (Ядов, 1995). Документы различаются по способу фиксации информации (рукописные, печатные, кино-, фото-, видеодокументы), по целевому назначению (целевые, естественные), по степени персонализации (личные и безличные), в зависимости от статуса документа (официальные и неофициальные). Иногда их также делят по источнику информации на первичные (документы на базе непосредственной регистрации событий) и вторичные документы. Предпочтение того или иного вида документа как носителя социально-психологической информации определяется исходя из цели ис-

следования и места документов в общей программе исследований. Все методы анализа документов разделяются на традиционные (качественные) и формализованные (качественно-количественные). В основе любого метода лежат механизмы процесса понимания текста, т. е. интерпретации исследователем информации, содержащейся в документе.

Метод опроса. Суть этого метода заключается в получении информации об объективных или субъективных (мнениях, настроениях, мотивах, отношениях и т. д.) фактах со слов опрашиваемых. Среди многочисленных видов опроса наибольшее распространение имеют два основных типа: а) опрос «лицом к лицу» — интервью, очный опрос, проводимый исследователем в форме вопросов-ответов с опрашиваемым (респондентом); б) заочный опрос — анкетирование с помощью предназначенного для самостоятельного заполнения вопросника (анкеты) самими респондентами. Пионерами его применения в социальной психологии являются С. Холл, Г. М. Андреева, Э. Ноэль. Область применения опроса в социальной психологии: а) на ранних стадиях исследования для сбора предварительной информации или пилотажного испытания методического инструментария; б) опрос как средство уточнения, расширения и контроля данных; в) как основной метод сбора эмпирической информации. Источником информации при опросе является устное или письменное суждение опрашиваемого лица. Глубина, полнота ответов, их достоверность зависят от умения исследователя грамотно построить конструкцию вопросника. Существуют специальные техники и правила проведения опроса, направленные на обеспечение надежности и достоверности информации. В них отражены алгоритмы определения представительности выборки и мотивации участия в опросе, конструирования вопросов и композиции вопросника, процедуры проведения опроса (Андреева, 1972; Свенцицкий, 1977; Ядов, 1995).

Основные виды интервью в социально-психологическом исследовании — *стандартизированное и нестандартизированное интервью*. В первом случае интервью предполагает наличие стандартных формулировок вопросов и их последовательности, определенных заранее. При этом исследователь не имеет возможности их изменения. Методика нестандартизированного интервью характеризуется гибкостью и варьированием в широких пределах. Интервьюер при этом руководствуется лишь общим планом опроса, формулируя вопросы в соответствии с конкретной ситуацией и ответами респондента.

Большое значение для успешного интервьюирования имеет техника ведения беседы. Она требует от интервьюера умения устанавливать тесный контакт с респондентом, заинтересовать его в нескучной беседе, «активно» слушать, владения навыками постановки и регистрации ответов, преодоления «сопротивления» опрашиваемого. При этом интервьюер должен избежать навязывания («подсказывания») опрашиваемому лицу возможного варианта ответа, исключить субъективное истолкование его высказывания.

Трудность проведения интервью связана с задачей поддержания в течение всего времени беседы необходимой глубины контакта с респондентом. В литературе описаны разнообразные приемы стимулирования активности (ответов) опрашиваемого, среди них наиболее часто упоминаются: выражение согласия (внимательный взгляд, кивок, улыбка, поддакивание), использование коротких пауз, частичное несогласие, уточнение путем неправильного повторения сказанного, указание на противоречия в ответах, повторение последних слов, требование пояснений, добавочной информации и др.

Выделяют также другие виды интервью, например фокусированное и терапевтическое. Каждый из перечисленных видов интервью характеризуется определенными ограничениями, обусловленными целями его применения и характером получаемой информации (Андреева, 1972; Свенцицкий, 1977; Ядов, 1995).

Критерии эффективности интервью: полнота (широта) — оно должно позволить опрашиваемому по возможности полно осветить различные аспекты обсуждаемой проблемы; специфичность (конкретность) — в ходе интервью должны быть получены точные ответы по каждому значимому для опрашиваемого аспекту проблемы; глубина (личностный смысл) — интервью обязано выявить эмоциональный, когнитивный и ценностный аспекты отношения респондента к обсуждаемой ситуации; личностный контекст — интервью призвано выявить характеристики личности опрашиваемого и его жизненного опыта.

Виды анкетирования разделяются по числу опрашиваемых (индивидуальное и групповое), по месту проведения, по способу распространения анкет (раздаточное, почтовое, прессовое). Среди наиболее существенных недостатков раздаточного, и особенно почтового и прессового, опроса является низкий процент возврата анкет, отсутствие контроля за качеством их заполнения, возможность использования только очень простых по структуре и по объему анкет.

Выбор типа опроса определяется целями исследования, его программой, уровнем изученности проблематики. Основное преимуще-

ство анкетирования связывают с возможностью массового охвата большого количества респондентов и его профессиональной доступностью. Информация, получаемая в интервью, является более содержательной и глубокой в сравнении с анкетой. Однако недостатком является прежде всего трудно контролируемое влияние личности и профессионального уровня интервьюера на опрашиваемого, что может привести к искажению объективности и надежности информации.

Метод социометрии относится к инструментарию социально-психологического исследования структуры малых групп, а также личности как члена группы. Область измерения социометрической техникой — диагностика межличностных и внутригрупповых отношений. С помощью социометрического метода изучают типологию социального поведения в условиях групповой деятельности, оценивают сплоченность, совместимость членов группы. Метод разработан Дж. Морено как способ исследования эмоционально непосредственных отношений внутри малой группы (Морено, 1958). Измерение предполагает опрос каждого ее члена с целью выявления тех членов группы, с которыми он предпочел (выбрал) или, напротив, не захотел бы участвовать в определенном виде деятельности или ситуации. Процедура измерения включает следующие элементы: а) определение варианта (числа) выборов (отклонений); б) выбор критериев (вопросов) опроса; в) организация и проведение опроса; г) обработка и интерпретация результатов с использованием количественных (социометрические индексы) и графических (социограммы) методов анализа.

Обычно составляют несколько коллективных социограмм для одной группы: взаимных выборов, взаимных отклонений, первых двух (пяти) выборов и некоторые другие. Индивидуальные социограммы позволяют произвести более тонкий анализ положения конкретного члена в группе: отличить позицию лидера от позиции «популярных» членов группы. Лидером часто считают того, кому преимущественно отдают предпочтения в своих выборах «популярные» члены малой группы.

Надежность измерения в социометрии зависит от «силы» социометрического критерия, возраста испытуемых, вида индексов (персонального или группового). В социометрическом тесте не исключена возможность искажения ответов испытуемого, сокрытия его истинных чувств. Гарантией откровенности испытуемого могут выступать: лично значимая мотивация участия в исследовании, выбор значимых для членов группы критериев опроса, доверие к исследователю, добровольный характер тестирования и др.

Устойчивость социометрического измерения подтверждают, как правило, методом параллельного теста и взаимной корреляцией результатов. Установлено, что стабильность социометрических результатов обуславливается динамичной природой социально-психологических явлений, в частности межличностных отношений, и с течением времени снижается. Для определения валидности социометрического метода применяют сравнение результатов измерения с внешним критерием, обычно — с мнением экспертов. Социометрический метод должен быть дополнен другими приемами, направленными на более глубокий анализ оснований межличностных предпочтений: мотивов межличностных выборов, сделанных членами группы, их ценностных ориентаций, содержания и типа осуществляемой совместной деятельности.

Наиболее существенными недостатками метода принято считать трудность выявления мотивов межличностных выборов, возможность искажения результатов измерения из-за неискренности испытуемых или вследствие влияния психологической защиты, и наконец, социометрическое измерение приобретает значение лишь при исследовании малых групп, имеющих опыт группового взаимодействия.

Метод групповой оценки личности (ГОЛ). Метод групповой оценки — способ получения характеристики человека в конкретной группе на основе взаимного опроса ее членов друг о друге. Разработка метода связана с прикладными исследованиями в промышленной и организационной психологии, где на его основе пытаются решать вопросы отбора и расстановки кадров (Чугунова, 1986). Данный метод позволяет оценить наличие и степень выраженности (развития) психологических качеств человека, которые проявляются в поведении и деятельности, во взаимодействии с другими людьми. Широкое применение ГОЛ в прикладных и исследовательских целях связано с его простотой и доступностью для пользователей, возможностью диагностировать те качества человека, для которых отсутствует надежный инструментарий (тесты, опросники) и др.

Психологической основой ГОЛ является социально-психологический феномен групповых представлений о каждом из членов группы как результат взаимного познания людей в процессе общения. На методическом уровне ГОЛ есть статистическая совокупность индивидуальных представлений (образов), фиксируемая в форме оценок. Психологическая сущность метода определяет границы его практического применения как приема фиксации некото-

рых отраженных свойств личности, уровня проявления качеств личности оцениваемого лица в конкретной группе.

Процедура метода ГОЛ предполагает оценку человека по определенному перечню характеристик (качеств) с использованием приемов прямого балльного оценивания, ранжирования, попарного сравнения и др. Содержание оценки, т. е. совокупность оцениваемых качеств, зависит от цели использования полученных данных. Число качеств варьирует у разных исследователей в широком диапазоне: от 20 до 180. Качества могут группироваться в отдельные смысловые группы (например, деловые и личные качества). Применяют и другие основания разделения (Чугунова, 1986; Журавлев, 1990). Для получения надежных результатов рекомендуется число субъектов оценивания в пределах 7—12 человек. Адекватность измерения с помощью ГОЛ зависит от трех моментов: познавательных способностей субъектов оценки (экспертов); от особенностей объекта оценки; от позиции (уровня, ситуации) взаимодействия субъекта и объекта оценки.

Тесты. Тест — краткое, стандартизированное, обычно ограниченное во времени испытание. С помощью тестов в социальной психологии определяются межиндивидуальные или межгрупповые различия. С одной стороны, считается, что тесты не являются специфическим социально-психологическим методом, и все методологические нормативы, принятые в общей психологии, справедливы и для социальной психологии (Андреева, 1995). С другой стороны, широкий спектр используемых социально-психологических методик диагностики личности и группы, межгруппового взаимодействия позволяет говорить о тестах как о самостоятельном средстве эмпирического исследования (Семенов, 1977; Кроз, 1991). Области применения тестов в социальной психологии: диагностика групп, изучение межличностных и межгрупповых отношений и социальной перцепции, социально-психологических свойств личности (социальный интеллект, социальная компетентность, стиль лидерства и др.).

Процедура тестирования предполагает выполнение испытуемым (группой испытуемых) специального задания или получение ответов на ряд вопросов, носящих в тестах косвенный характер. Смысл последующей обработки состоит в том, чтобы при помощи «ключа» соотнести полученные данные с определенными параметрами оценки, например с характеристиками личности. Итоговый результат измерения выражается в тестовом показателе. Тестовые показатели относительны. Их диагностическое значение обычно определяют через соотнесение с нормативным показателем, полученным статистиче-

ски на значительном числе испытуемых. Главную методологическую проблему измерения в социальной психологии с помощью тестов составляет определение нормативной (базовой) шкалы оценки при диагностике групп. Она связана с системной, многофакторной природой социально-психологических явлений и их динамичностью.

Классификация тестов возможна по нескольким основаниям: по основному объекту исследования (межгрупповые, межличностные, личностные), по предмету исследования (тесты совместимости, групповой сплоченности и т. д.), по структурным особенностям методики (опросники, аппаратурные, проективные тесты), по исходной точке отсчета оценки (методики экспертной оценки, предпочтений, субъективного отражения межличностных отношений) (Ядов, 1995).

Среди тестов, используемых в социальной психологии, особое место занимают являющиеся важным инструментом изучения и *методики (шкалы) измерения социальных установок* прогнозирования социального поведения личности (Анастаси, 1984). Они предназначены для количественного измерения направленности и интенсивности поведенческих реакций человека по отношению к различным категориям социальных стимулов. Шкалы установок используются для различных целей. Наиболее известны следующие направления их применения: изучение общественного мнения, потребительского рынка, выбор эффективной рекламы, измерение отношения к труду, к другим людям, к политическим, социальным, экономическим проблемам и т. п.

Установка часто определяется как готовность благоприятно или неблагоприятно реагировать на определенные социальные стимулы. Особенностью проявления установок является то, что они не могут наблюдаться непосредственно, но могут быть выведены из особенностей внешнего поведения, в частности из ответов человека на специально отобранную совокупность суждений, высказываний (шкалу установки), в которой фиксируется мнение относительно определенного социального объекта или стимула, например отношение к религии, войне, месту работы и т. д. Шкала установок, в отличие от опроса мнений, позволяет измерить установку как одномерную переменную, определить специальную процедуру ее построения и предполагает единый суммарный показатель.

Эксперимент. Термин «эксперимент» имеет в социальной психологии два значения: опыт и испытание, как принято в естественных науках; исследование в логике выявления причинно-следственных связей. Одно из существующих определений метода эксперимента указывает, что он предполагает организованное исследование

взаимодействие между испытуемым (или группой испытуемых) и экспериментальной ситуацией с целью установления закономерностей этого взаимодействия. Однако считается, что наличие только логики экспериментального анализа не является достаточным и не указывает на специфику эксперимента (Жуков, 1977).

Среди специфических признаков эксперимента выделяют: моделирование явлений и условий исследования (экспериментальная ситуация); активное воздействие исследователя на явления (варьирование переменных); измерение реакций испытуемых на это воздействие; воспроизводимость результатов (Панферов, Трусов, 1977).

Можно сказать, что с проникновением эксперимента в исследование человеческих отношений связано становление социальной психологии как науки. Ставшие классическими исследования В. Меде, Ф. Олпорта, В. М. Бехтерева, А. Ф. Лазурского и др. заложили экспериментальные основы изучения «группового эффекта», социальной психологии личности. По мере развития социальной психологии данный метод приобретал все большее значение в теоретических прикладных исследованиях, совершенствовалась его техника (Жуков, 1977).

Как правило, эксперимент предполагает наличие следующих этапов его проведения. Теоретический этап — определение исходной концептуальной схемы анализа изучаемого явления (определение предмета и объекта исследования, формулирование гипотезы исследования). Следует отметить важность этого этапа, так как эксперимент имеет самую высокую опосредованность теорией. Методический этап исследования предполагает выбор общего плана эксперимента, выбор объекта и методов исследования, определение независимых и зависимых переменных, определение процедуры опыта, а также приемов обработки результатов (Кэмпбелл, 1980; Панферов, Трусов, 1977). Экспериментальный этап — проведение эксперимента: создание экспериментальной ситуации, управление ходом эксперимента, измерение реакций испытуемых, контроль переменных, являющихся неорганизованными, т. е. входящими в число изучаемых факторов. Аналитический этап — количественная обработка и интерпретация полученных фактов в соответствии с исходными теоретическими положениями.

В зависимости от основания классификации выделяют разные типы эксперимента: по специфике задачи — научные и практические; по характеру экспериментального плана — параллельные (наличие контрольной и экспериментальной групп) и последовательные (эксперимент «до и после»); по характеру экспериментальной

ситуации — полевые и лабораторные; по числу изучаемых переменных — однофакторные и многофакторные эксперименты. Иногда выделяют естественно-научный эксперимент и эксперимент «экс-пост-факто» (Андреева, 1972).

Принято считать метод эксперимента наиболее строгим и надежным методом сбора эмпирических данных. Однако использование эксперимента как основного метода сбора эмпирических данных привело в 70-е гг. к кризису экспериментальной социальной психологии. Эксперимент критикуют прежде всего за его низкую экологическую валидность, т. е. невозможность перенесения выводов, получаемых в экспериментальной ситуации, за ее пределы (в естественные условия). Тем не менее существует точка зрения, что проблема валидности эксперимента заключается не в том, что факты, полученные в эксперименте, не имеют научной ценности, а в их адекватной теоретической интерпретации (Жуков, 1977). Несмотря на многие критические оценки этого метода, эксперимент остается важным средством получения достоверной информации.

Как уже отмечалось, наряду с методами сбора и обработки психологической информации социальная психология располагает арсеналом методов социально-психологического воздействия. Это и методы социально-психологического тренинга, и социально-психологическое консультирование и т. д. Весьма удачная классификация методов социально-психологического воздействия (табл. 1.1), причем в виде, удобном для использования схемы, предложена А. Л. Журавлевым (1990).

Таблица 1.1. Классификация социально-психологических методов воздействия

Цель воздействия	Название группы методов	Метод
Оптимизация	Оптимизирующие	Формирование благоприятного психологического климата, тренинг общения, комплектование совместимых групп
Интенсификация (стимулирование, активизация)	Интенсифицирующие	Приемы рациональной организации труда, комплектование сработанных групп
Управление	Управляющие	Психологический отбор, расстановка кадров, планирование жизнедеятельности групп
Развитие, формирование	Развивающие	Групповая подготовка, обучение и воспитание
Предупреждение	Профилактические	Способы коррекции психологических свойств индивида и группы
Оценка	Диагностические	Аттестация, самооценка
Информирование	Информирующие	Психологическое консультирование

Контрольные вопросы

1. Какие явления окружающей действительности можно отнести к социально-психологическим?
2. В чем состоит предмет современной социальной психологии?
3. Назовите основные объекты изучения в социальной психологии.
4. Какое место занимает социальная психология в системе научного знания?
5. Что понимается под социально-психологическим аспектом того или иного общественного явления?
6. Перечислите основные отрасли (разделы) социальной психологии.
7. Какие проблемы наиболее активно разрабатываются в современных социально-психологических исследованиях?
8. Какими источниками получения информации располагает социальная психология?
9. Назовите основные методы социально-психологического исследования.
10. Каковы основные достоинства и недостатки метода наблюдения?
11. Каковы основные достоинства и недостатки метода опроса?
12. Как социально-психологические знания могут помочь в решении конкретных социальных и производственных проблем?
13. Перечислите основные процедуры проведения социометрического анализа.
14. Для решения каких задач используется метод групповой оценки личности?

Литература

1. Андреева Г. М. Социальная психология. М.: Аспект-Пресс, 2000.
2. Введение в практическую социальную психологию / Под ред. Ю. М. Жукова, Л. А. Петровской, О. В. Соловьевой. М.: Наука, 1994.
3. Кэмпбелл Д. Модели экспериментов в социальной психологии и прикладных исследованиях. М.: Прогресс, 1980.
4. Лабунская В. А. Невербальное поведение. Ростов, 1986.
5. Лекции по методике конкретных социальных исследований / Под ред. Г. М. Андреевой. М.: Изд-во МГУ, 1972.
6. Методики социально-психологического исследования личности и малых групп / Отв. ред. А. Л. Журавлев, Е. В. Журавлева. М.: ИП РАН, 1995.
7. Методология и методы социальной психологии / Отв. ред. Е. В. Шорохова. М.: Наука, 1977.
8. Методы социальной психологии / Под ред. Е. С. Кузьмина, В. Е. Семенова. Л.: ЛГУ, 1977.

9. Пайнс Э., Маслач К. Практикум по социальной психологии. СПб.: Питер, 2000.
10. Парыгин Б. Д. Социальная психология. Проблемы методологии, истории и теории. СПб.: ИГУП, 1999.
11. Петровская Л. А. О понятийной схеме социально-психологического исследования конфликта // Теоретические и методологические проблемы социальной психологии. М., 1977.
12. Психология / Учебник для технических вузов / Отв. ред. В. Н. Дружинин. СПб.: Питер, 2000.
13. Психология: Словарь / Под общ. ред. А. В. Петровского, М. Г. Ярошевского. 2-е изд., испр. и доп. М.: Политиздат, 1990.
14. Свенцицкий А. Л. Социально-психологические проблемы управления. Л., 1975, 1979.
15. Современная психология: Справочное руководство / Отв. ред. В. Н. Дружинин. М.: ИНФРА-М, 1999. С. 466—484.
16. Социальная психология: Учебное пособие для вузов / Отв. ред. А. Л. Журавлев. М., ПЕР СЭ, 2002.
17. Социальная психология в трудах отечественных психологов. СПб.: Питер, 2000.
18. Спецпрактикум по социальной психологии: опрос, семейное и индивидуальное консультирование / Под ред. Ю. Е. Алешиной, К. Е. Данилина, Е. М. Дубовской. М.: МГУ, 1989.
19. Чернышев А. С. Лабораторный эксперимент в социально-психологическом изучении организованности коллектива // ПЖ. Т. 1. 1980. № 4. С. 84—94.
20. Энциклопедия психологических тестов. Общение, лидерство, межличностные отношения. М.: АСТ, 1997.
21. Ядов В. А. Социологическое исследование: методология, программа, методы. Самара: Самарский ун-т, 1995.

Глава 1.2. История становления и развития социальной психологии

В историческом плане процесс развития любой научной дисциплины, и социальной психологии в том числе, приблизительно один и тот же — зарождение социально-психологических идей в рамках философии и постепенное отпочкование их от системы философского знания. В нашем случае через первоначальное отпочкование двух других дисциплин — психологии и социологии, давших непосредственно жизнь социальной психологии, превращение социаль-

ной психологии в самостоятельную дисциплину и возникновение и развитие экспериментальной социальной психологии.

Современная социальная психология возникла в начале XX в. как реакция на «асоциальную» природу общей психологии с целью социализации психологии и «персонализации» в изучении общества.

1.2.1. История отечественной социальной психологии

Отечественная социальная психология возникла в середине XIX в. В своем становлении она прошла следующие этапы:

- зарождение социально-психологических идей в общественных и естественных науках;
- отпочкование от родительских дисциплин (психологии и социологии) и превращение в самостоятельную науку;
- возникновение и развитие экспериментальной социальной психологии.

В основе периодизации истории отечественной социальной психологии лежат общественно-исторические условия, логика развития самой психологии и развитие смежных научных дисциплин. По этим основаниям в истории отечественной социальной психологии (Шорохова, 2002) выделяют четыре периода: 1-й период — 60-е гг. XIX в. — начало XX в.; 2-й период — 20-е гг. XX в. — середина 30-х гг. XX в.; 3-й период — вторая половина 30-х гг. — середина 50-х гг.; 4-й период — вторая половина 50-х — 70-е гг. XX в.

1-й период: становление социальной психологии. Особенностью первого периода было зарождение социально-психологических идей внутри естественных и общественных наук. Обращалось внимание на психологические особенности людей, проявляющиеся в их взаимодействии, поведении личности в группе и групповых процессах, общении и совместной деятельности. Эмпирические знания о поведении личности в группе и групповых процессах в этот период накапливались вне рамок собственно самой социальной психологии: в военной и юридической практике, в медицине, в изучении национальных особенностей поведения, при изучении верований и обычаев.

Так, в военной науке и практике выделялись психологический анализ воинской деятельности, психология боя, психологические особенности воинского коллектива, психология толпы, психология полководца. В юридической науке и практике выделялись такие проблемы, как психология судебной деятельности; психология пре-

ступления и преступника. Значительное количество работ было посвящено изучению социально-психологических особенностей суда присяжных, общению и совместной деятельности в преступном мире и др. Аналогично западной социальной психологии в России развивались идеи «народной психологии»: был накоплен большой эмпирический материал при изучении языка, психологического склада, обычаев и напевов русского народа. В медицинской науке и психиатрической практике также формировался целый ряд социально-психологических идей. Они касались психологии личности больного человека и его взаимоотношений с другими людьми. Уникальный социально-психологический материал был получен при исследовании массовых психических явлений — кликушества, мерячения как явлений массового психического заражения (Будилова, 1983).

Социально-психологические идеи в этот период успешно развивали представители общественных наук. В социологии выделилась целая психологическая школа. Наиболее ярким представителем этой школы был Н. К. Михайловский. По его мнению, социально-психологическому фактору принадлежит решающая роль в ходе исторического процесса. Действующие силы социального развития — это герои-предводители и толпа. Герой (вожак) управляет толпой, он аккумулирует разрозненные возникающие в толпе чувства, инстинкты, мысли. Отношения между героем и толпой определяются характером данного исторического момента, определенного строя, личными свойствами героя, психическими настроениями толпы. Психологическими факторами развития общества являются подражание, общественное настроение и социальное поведение. Михайловскому принадлежит первенство в разработке проблем подражания.

Социально-психологическая проблематика в правоведении представлена в трудах Л. И. Петражицкого, одного из основателей субъективной школы в правоведении. Л. И. Петражицкий считал, что психология представляет собой фундаментальную науку, которая должна стать основой общественных наук. Ученый полагал, что реально существуют только психические явления, а социально-исторические образования представляют собой их проекции, эмоциональные феномены. Развитие права, морали, этики, эстетики является продуктом народной психики. Как правоведа его интересовал вопрос о мотивах человеческих поступков, о социальных нормах поведения. Истинный мотив поведения человека — эмоции (Петражицкий, 1908).

Выдающееся значение в развитии социальной психологии в русле естественных наук имеют труды В. М. Бехтерева. Одна из его ра-

бот, опубликованная в 1898 г. и посвященная роли внушения в общественной жизни, является по существу первой специальной публикацией социально-психологического плана. Фундаментальный труд Бехтерева «Коллективная рефлексология» (1921) может рассматриваться как первый в России учебник по социальной психологии. В этой книге дано развернутое определение предмета социальной психологии. Таким предметом, по Бехтереву, является изучение деятельности участников собраний в широком смысле этого слова.

Бехтерев выделил базовые признаки коллектива: общность задач и интересов побуждает коллектив к единству действий. Органическое включение личности в общность привело ученого к пониманию коллектива как собирательной личности. В качестве социально-психологических феноменов он выделяет взаимодействие, взаимоотношение, общение; в качестве коллективных — наследственные рефлексy, настроение, сосредоточение, наблюдение, творчество, согласование действий. Объединяют людей в коллективы взаимовнушение, взаимоподражание, взаимоиндукция.

Бехтерев обобщил большой эмпирический материал, полученный социально-психологическими методами наблюдения, опроса, применением анкет. А экспериментальные исследования влияния общения и совместной деятельности на формирование процессов восприятия и памяти явились началом экспериментальной социальной психологии в России.

2-й период: развитие социальной психологии. Характерная особенность этого периода — поиск своего пути в развитии мировой социально-психологической мысли. Этот поиск осуществляется как в дискуссиях с основными школами зарубежной социальной психологии, так и путем освоения марксистских идей и их применения к пониманию социально-психологических явлений.

Развернувшаяся в этот период общая дискуссия об отношении марксизма и психологии касалась и социальной психологии. Это было естественно и объяснялось тем, что представителями этих наук обсуждался ряд кардинальных методологических проблем: соотношение социальной психологии и индивидуальной психологии; соотношение социальной психологии и социологии; природа коллектива как основного объекта социальной психологии.

При рассмотрении вопроса о соотношении индивидуальной и социальной психологии существовали две точки зрения. Некоторые ученые утверждали, что если сущность человека, согласно марксизму, есть совокупность всех общественных отношений, то и вся психология, изучающая людей, есть социальная психология. Никакой

социальной психологии наряду с общей якобы не должно быть. Противоположную точку зрения представляли взгляды тех ученых, кто утверждал, что должна существовать только социальная психология. В ходе дискуссий эти крайние точки зрения преодолевались в пользу равноправного взаимодействия между социальной и индивидуальной психологией. В обсуждении данной проблемы приняли участие Л. Н. Войтоловский, М. А. Рейснер, А. Б. Залкинд, Ю. В. Франкфурт, К. Н. Корнилов, Г. И. Челпанов, который говорил о необходимости существования социальной психологии наряду с психологией индивидуальной, экспериментальной. Социальная психология, согласно его теории, изучает общественно-детерминированные психические явления. Она тесно связана с идеологией, теорией марксизма.

Вторым направлением социальной психологии в этот период было исследование проблемы коллективов. В создании теории коллективов, их классификации, закономерностях развития участвовали многие социальные психологи (Б. В. Беляев, Л. Вызов, Л. Н. Войтоловский, А. С. Залужный, М. А. Рейснер, Г. А. Фортунатов). В этот период был заложен фундамент последующих исследований психологии групп и коллективов в отечественной науке.

К 1930-м гг. относится пик развития социально-психологических исследований в прикладных отраслях, особенно в педологии и психотехнике. Так, в области педагогической практики исследования проводились по проблемам взаимоотношения коллектива и личности, факторов формирования детских коллективов. Особое место занимали работы по изучению структуры детских коллективов, стадий их развития, феномена вожачества, психологических проблем беспризорности и др.

В области изучения производственной деятельности решались социально-психологические проблемы профессиональной пригодности, утомляемости, аварийности и травматизма, монотоний, проблемы становления профессионала, гуманизации техники в системе «человек-машина». Преимущественно социально-психологическую составляющую в психологии труда образовывали исследования проблем руководства трудовыми коллективами (стиль управления, роль атмосферы и настроения), соревнования, конфликта. Социальных психологов привлекали также проблемы безработицы.

3-й период: стагнация социальной психологии. Во второй половине 1930-х гг. ситуация в стране и в науке резко меняется. Начинается изоляция отечественной науки от западной, усиление идеологического контроля над наукой, сгущение атмосферы декретирования и администрирования. Этот период сопровождался теоретическим

обоснованием ненужности социальной психологии (так как все психические явления социально детерминированы, нет необходимости выделять социально-психологические феномены и изучающую их науку) и резкой критикой идеологической направленности западной социальной психологии, полным расхождением в понимании общественных явлений, психологизаторством в социологии. Конкретные оценки отдельных школ и авторов нередко переносились на социальную психологию в целом. Это привело к оценке социальной психологии как лженауки. Следует отметить также практическую невостребованность результатов социально-психологических исследований в то время и идеологическое давление на науку, которое нашло свое отражение в Постановлении ЦК ВКП(б) 1936 г. «О педологических извращениях в системе наркомпросов», вследствие чего были запрещены исследования в области педологии, сокращен объем работ в сфере психотехники и социальной психологии.

Период перерыва в естественном развитии социальной психологии продолжался до второй половины 1950-х гг., но и в это время социально-психологические исследования все-таки проводились, хотя их число было явно недостаточным.

Три блока проблем привлекали ученых. Прежде всего продолжалась разработка методологических проблем. Она осуществлялась в русле общей психологии. Труды Б. Г. Ананьева, С. Л. Рубинштейна, разработавших методологические принципы психологии — принцип детерминизма, единства сознания и деятельности, развития, культурно-исторической концепции, — заложили теоретический и методологический фундамент социальной психологии.

Второй блок проблем касался социальной психологии коллектива. «Лицо» социальной психологии в этот период определили взгляды А. С. Макаренко, который вошел в ее историю как исследователь коллектива и воспитания личности в коллективе. Ему принадлежит определение коллектива, которое стало исходным в разработке социально-психологической проблематики в последующие десятилетия.

По мнению Макаренко, коллектив — это целеустремленный комплекс организованных личностей, обладающих органами управления. Это контактная совокупность, социальный организм. Его основные признаки: наличие общих целей, определенная структура, органы, координирующие деятельность коллектива и представляющие его интересы. Коллектив — часть общества, органически связанная с другими коллективами. Макаренко выделил два вида коллективов: первичный и вторичный. Коллектив в своем развитии проходит ряд этапов. Макаренко поставил вопрос о необходимости

целостного исследования личности. Главная теоретическая и практическая задача — изучение личности в коллективе. Положение Макаренко о «воспитании личности в коллективе, посредством коллектива, для коллектива» стало одним из основных исследовательских принципов. Наиболее широко и последовательно учение А. С. Макаренко освещено и развито в работах А. Л. Шнирмана.

Третий блок проблем в этот период был связан с практической ориентацией социальной психологии. Проводились исследования школьных коллективов, формирования личности, механизмов взаимоотношений коллектива и личности, роли руководителя в педагогическом процессе. Зарождалась практическая психология отношений.

В социальной психологии продолжала развиваться промышленная проблематика. Особое внимание ученых привлекли психология производственных бригад, коллективный стахановский труд, ударничество, развитие индивидуального и коллективного трудового соревнования. Объектами психологических исследований стали проблемы инициативности, влияния оценок членов группы на развитие творчества, на производительность труда.

4-й период: возрождение социальной психологии. Этот период характеризуется «потеплением» общей идейно-политической атмосферы в обществе, ослаблением администрирования в науке, снижением идеологического контроля, демократизацией во всех сферах жизни. Психологическая наука в 1950-х гг. в острых дискуссиях с физиологами отстаивала свое право на самостоятельное существование. Общая психология стала надежной опорой для развития социальной психологии.

В нашей стране начался период возрождения социальной психологии и ее формирования как самостоятельной науки. Критериями ее самостоятельности выступили:

- осознание представителями этой науки уровня ее развития и состояния исследований;
- определение места данной науки в системе других наук;
- определение предмета и объектов ее исследований;
- выделение и определение основных категорий и закономерностей;
- институционализация науки;
- подготовка специалистов, публикации трудов, учебников;
- организация съездов, конференций, симпозиумов.

Начало рассматриваемого периода связывают с дискуссией по социальной психологии, открывшейся публикацией статьи А. Г. Копалева «О социальной психологии» (см.: Вестник ЛГУ. 1959. № 11).

Обсуждение продолжалось на страницах журналов «Вопросы психологии», «Вопросы философии», на II съезде психологов СССР, на многочисленных конференциях, семинарах и т. д. Содержанием дискуссий были предмет социальной психологии, ее место в системе наук, методы исследования, практический потенциал, основные направления ее дальнейшего развития и актуальные задачи этой дисциплины.

Завершением четвертого периода, логически переходящего в современное состояние, была кристаллизация социально-психологической проблематики. В качестве основных проблем выделились:

- методологические и теоретические проблемы;
- проблемы коллектива;
- социальная психология личности;
- социально-психологические проблемы деятельности;
- психология общения.

1.2.2. Становление современной социальной психологии за рубежом

В широком смысле западные специалисты определяют социальную психологию как науку, изучающую *взаимозависимость* поведения людей, определяемую фактом их взаимоотношений и взаимодействий. Поведенческая взаимозависимость означает, что поведение индивида изучается одновременно и как причина, и как результат поведения других людей. Причем другие люди могут быть в реальном контакте с данным индивидом, существовать в его воображении или просто предполагаться конкретной ситуацией.

Годом рождения социальной психологии можно считать 1908, когда были опубликованы «Введение в социальную психологию» английского психолога У. Макдугалла и работа американского социолога Э. Росса «Социальная психология». Однако известно, что исследовательский интерес к изучению социального поведения людей возник и сформировался во второй половине XIX в. Он был ознаменован появлением работ по условно называемой «народной психологии», анализирующей способы взаимоотношения личности и общества (признание примата личности или общества). «Психология народов» как одна из первых форм психологической теории сложилась в середине XIX в. в Германии и связана с именами М. Лацаруса, Г. Штейнталя и В. Вундта. «Психология масс» — другое направление первых социально-психологических теорий, роди-

лось во Франции во второй половине XIX в. и связано с именами С. Сигеле и Г. Лебона.

Начало научной социальной психологии на Западе обычно связывают с работами В. Меде в Европе и Ф. Олпорта в США в 20-е гг. XX в. Они сформулировали требования превращения социальной психологии в экспериментальную дисциплину и перешли к систематическому экспериментальному изучению социально-психологических явлений в группах. В развитии психологии выделились три теоретические школы: психоанализ, бихевиоризм и гештальт-психология, на положения и идеи которых стала опираться социальная психология. Особенно привлекательными были идеи бихевиористского подхода, наиболее соответствовавшие идеалу построения строго экспериментальной дисциплины. Под влиянием экспериментальной методологии, которую социальная психология начала интенсивно использовать в период между двумя мировыми войнами, первоначальная интегративная задача «социализации» психологии в основном редуцировалась до изучения влияния управляемого социального окружения на индивидуальное поведение в лабораторных условиях.

Ценой, которую социальная психология заплатила за свою экспериментальную жесткость, была потеря релевантности результатов исследований. Освобождение от чар экспериментального подхода привело к кризису 1960—1970-х гг., когда было предложено много альтернативных вариантов развития этой дисциплины. Главный эффект этого кризиса — либерализация социальной психологии, ее освобождение от искусственности лабораторного эксперимента. В последние годы больше внимания уделяется изучению социального поведения в естественных условиях, а также изучению социального и культурного контекста с использованием методов наблюдения и современных корреляционных методик.

Теоретико-методологическое развитие западной социальной психологии происходило как в русле общепсихологических направлений — бихевиоризма и фрейдизма, так и согласно научным разработкам новых собственно социально-психологических школ и направлений, к которым относятся:

- *необихевиоризм* (Э. Богардус, Г. Олпорт, В. Ламберт, Р. Бейлс, Г. Хоуменс, Э. Мэйо и др.);
- *неофрейдизм* (К. Хорни, Э. Фромм, А. Кардинер, Э. Шилз, А. Адлер);
- *теории поля и групповой динамики* (К. Левин, Р. Липпит, Р. Уайт, Л. Фестингер, Г. Келли);

- *социометрия* (Дж. Морено, Э. Дженнингс, Дж. Криссуэл, Н. Бронденбреннер и др.);
- *трансактивная психология* (Э. Кентрил, Ф. Килпатрик, В. Иттельсон, А. Эймес и др.);
- *гуманистическая психология* (К. Роджерс и др.);
- *когнитивистские теории*, а также *интеракционизм* (Г. Мид, Г. Блумер, М. Кун, Т. Сарбин, Р. Мертон и др.), который представляет социологический источник в развитии социальной психологии.

Традиционно социальная психология разделяется на три или четыре области исследования — изучение *индивидуального* социального поведения; *диадического* социального взаимодействия и процессов *общения*; *малых групп* и психологическое изучение *социальных проблем*.

Как показывают современные зарубежные обзоры, социальная психология занимается разработкой широкого спектра проблем. Особое внимание современных исследователей привлекают: 1) процессы атрибуции; 2) групповые процессы; 3) оказание помощи; 4) аттракция и аффилиация; 5) агрессия; 6) преступления; 7) установки и их изучение; 8) социальное познание; 9) социальное развитие личности (социализация); 10) кросскультурные исследования.

Контрольные вопросы

1. Какие периоды выделяют в истории отечественной социальной психологии?
2. Каков вклад Н. К. Михайловского в зарождение социальной психологии в России?
3. В чем состоят основные заслуги В. М. Бехтерева в развитии социальной психологии?
4. Какова роль А. С. Макаренко в исследованиях психологии коллектива и личности?
5. Назовите первые публикации по социальной психологии, формально обозначившие рождение социальной психологии на Западе.
6. Какова основная причина кризиса западной социальной психологии в 1960—1970-е гг.?
7. Назовите основные теоретико-методологические ориентации в зарубежной социальной психологии.
8. Перечислите проблемы, наиболее активно разрабатываемые в современных социально-психологических исследованиях.

Литература

1. Андреева Г. М. Социальная психология. М.: Аспект Пресс, 2000.
2. Бехтерев В. М. Избранные работы по социальной психологии. М.: Наука, 1994.
3. Будилова Е. А. Социально-психологические проблемы в русской науке. М.: Наука, 1983.
4. Психология: Учебник для технических вузов / Отв. ред. В. Н. Дружинин. СПб.: Питер, 2000.
5. Современная психология: Справочное руководство / Отв. ред. В. Н. Дружинин. М.: ИНФРА-М, 1999. С. 466—484.
6. Социальная психология: Учебное пособие для вузов / Отв. ред. А. Л. Журавлев. М., ПЕР СЕ, 2002.
7. Социальная психология в трудах отечественных психологов. СПб.: Питер, 2000.
8. Шихирев П. Н. Современная социальная психология. М.: ИП РАН, 1999.

Раздел II

СОЦИАЛЬНАЯ ПСИХОЛОГИЯ ЛИЧНОСТИ

Глава 2.1. Представления о личности в социальной психологии

Значение личности для всей психологической науки кратко и точно раскрыто видным советским психологом С. Л. Рубинштейном: «При объяснении любых психологических явлений личность выступает как воедино связанная совокупность внутренних условий, через которые преломляются все внешние воздействия» (Рубинштейн, 1957, с. 308).

Личность — одно из центральных понятий в социальной психологии. Это связано с тем, что всякое событие в жизни общества опосредованно или определяется деятельностью и взаимодействием личностей или социальных групп, которые в свою очередь состоят из личностей. С деятельности личности (личностей) начинается любой социальный процесс: от экзамена в средней школе до межгосударственных переговоров, массовых митингов и т. д. В деятельности личности (личностей) конкретный социальный процесс в том или ином виде реализуется. Он приводит к определенным изменениям включенной в него или затронутой им личности (личностей).

Возьмем в качестве примера ситуацию, когда молодой менеджер предложил руководству фирмы собственный вариант эффективного решения одной из производственных задач. Допустим, его руководители санкционировали осуществление данного варианта и процесс, что называется, пошел. С точки зрения психологической науки, неважно, повезло этому менеджеру в итоге или нет. Важно то, что, помимо некоторого производительного эффекта (положительного или отрицательного), возник ряд социально-психологических эффектов. Во-первых, окружающие этого человека стали несколько иначе вос-

принимать (т. е. с большим или меньшим интересом, симпатией, доверием и т. п.). Во-вторых, в определенной мере изменилась позиция этого индивида в социальной группе сотрудников, произошло повышение или, наоборот, понижение его социального и межличностного статуса и т. д. В-третьих, в какой-то степени изменились его сознание, представление о себе и самооценка («Я-концепция»). Образно говоря, проснувшись знаменитым (пусть лишь в пределах своей фирмы или даже ее самого мелкого подразделения), этот молодой менеджер почувствовал себя иной, чем раньше, личностью, причем иной в первую очередь в социально-психологическом плане.

После всего сказанного о значимости личности для социальной психологии как явления и понятия встает законный вопрос о том, что же такое личность с точки зрения данной науки? Вопрос этот очень непростой. Не только каждая психологическая школа стремилась и стремится дать новое определение личности, но и каждый ученый-психолог также пытается выразить свое более или менее оригинальное мнение по этому вопросу. Поэтому на основных наиболее известных определениях личности и (или) подходах к ее пониманию следует остановиться подробнее. С учетом того, что своими корнями социально-психологическое представление о личности уходит в общую психологию, начать придется с представлений о личности, сложившихся в основных психологических школах, — фрейдизме, бихевиоризме и гуманистической психологии.

Фрейдизм (психоанализ). Направление в психологии, названное по имени основателя психоанализа З. Фрейда. Согласно его убеждениям, развитие и структура личности определяются иррациональными, антагонистическими сознанию психическими факторами — бессознательными влечениями. В силу этого личность и общество обречены на конфронтацию или даже тайную войну, скрытую в глубинах психики индивида, главной из которых является сексуальное влечение — либидо, и необходимость выжить в изначальной враждебной индивидуальной социальной среде.

Фрейд считал, что психическая жизнь личности определяется тремя структурами, или, как еще называют, *психическими инстанциями*:

«ид» («оно») — источник человеческих желаний, исключительно примитивные, инстинктивные и врожденные аспекты личности, целиком неосознаваемо и функционирует в бессознательном, тесно связано с инстинктивными биологическими побуждениями, руководствуется принципом наслаждения и стремлением к немедленному удовлетворению желания;

«эго» («Я») — действует на уровне сознания, отвечает за принятие решений, помогает обеспечивать безопасность и самосохранение организма, подчиняется принципу реальности и ищет возможность удовлетворить желания «ид» с учетом внешних факторов — условий среды, которые иногда требуют отсрочки; «эго» дает возможность индивидууму постепенно давать выход грубой энергии «ид», тормозить ее, направлять по разным каналам;

«суперэго» («сверх-Я») — действует на уровне сознания, включает моральные принципы человека, которые определяют для него допустимость или недопустимость того или иного поведения с моральной точки зрения: с позиций добра или зла, правильного или неправильного, хорошего или плохого. «Суперэго» формируется на примере морали родителей. Семейные моральные сценарии наследуются и передаются из поколения в поколение. Фрейд разделял «суперэго» на две подсистемы: *совесть* и *эго-идеал*.

Совесть приобретается посредством родительских наказаний. Она включает:

- а) способность к критической самооценке;
- б) моральные запреты;
- в) возникновение чувства вины, когда мы не делаем того, что должны делать.

Эго-идеал формируется на основе того, что родители одобряют или высоко ценят, он побуждает человека устанавливать для себя высокие стандарты поведения и мышления, в результате реализации которых появляется чувство гордости и самоуважения.

По Фрейду, «суперэго» можно считать полностью сформированным, когда контроль родителей заменяется самоконтролем. Однако принцип самоконтроля не служит целям самосохранения и безопасности индивида. «Суперэго», пытаясь полностью затормозить любые общественно осуждаемые импульсы со стороны «ид», пытается направлять человека к абсолютному совершенству в мыслях, словах и поступках... оно пытается убедить эго в преимуществе идеалистических целей над реалистичными» (Хьелл, Зиглер, 1997, с. 116).

Согласно теории развития личности, разработанной Фрейдом, личность взрослого сформирована опытом раннего детства, т. е. структура его характера, сформированная в раннем возрасте, остается неизменной и в зрелые годы. Поэтому, узнавая что-либо о своем детстве, о своем прошлом опыте, люди могут научиться наиболее адекватно понимать истоки своих проблем в настоящем и справляться с ними.

Когда появляется внешняя угроза психическому состоянию человека, вызывающая у него тревогу или беспокойство, «эго» («Я») старается смягчить опасность этой угрозы, используя два способа:

- а) с помощью реального, сознательного решения проблемы;
- б) искажая ситуацию, реальные события для того, чтобы защитить сознание человека.

Способы искажения называются *механизмами психической защиты*. Фрейд описал несколько механизмов психической защиты, среди которых наиболее известными являются *вытеснение, перенос, рационализация, замещение, сублимация*.

Когда человек начинает испытывать запретные чувства, например страх, гнев, отвращение, стыд, эти чувства часто противоречат его же представлениям о добре и зле и порождают в свою очередь неприятные ощущения, мешающие нормальной жизни. Поэтому запретные чувства могут:

- *вытесняться* из сознания в область бессознательного и «прорываться» в форме оговорок или сновидений;
- *переноситься* на других людей. Так, человек, испытывающий гнев по отношению к близкому человеку, может перенести его на кого-либо другого, например вместо того, чтобы сказать: «я ненавижу X», он может сказать: «X ненавидит меня» или «У ненавидит X»;
- *рационализироваться*. В этом случае истинные причины, которые порождают ту или иную мысль или поступок, бывают столь неприятными для осознания, что человек неявно, сам не отдавая себе в этом отчета, заменяет их на более приемлемые. Например, человек, которому нравится находиться в одиночестве и который постоянно испытывает раздражение, потому что ему приходится общаться с людьми в процессе работы, может убеждать себя и других в том, что у всех, с кем он общается, просто невыносимый характер;
- *замещаться*, т. е. истинный объект враждебных чувств замещается гораздо менее угрожающим для человека. Например, ребенок, который после того, как его наказали родители, толкает свою младшую сестру; излишне требовательный начальник критикует свою сотрудницу, и она в свою очередь реагирует вспышками ярости на незначительные промахи членов семьи. Иногда враждебные импульсы, адресованные другим, переадресуются себе, что вызывает осуждение самого себя;
- *сублимироваться*, если человек изменяет свои нежелательные импульсы таким образом, чтобы их можно было выразить по-

средством социально разрешенных или приемлемых мыслей или действий. Сублимация в психоанализе рассматривается как единственно конструктивная стратегия обуздания нежелательных импульсов, поскольку она позволяет «эго» изменить цель импульсов или их объект без сдерживания самих импульсов. Например, человек с сильным неосознанным чувством превосходства над другими может стать великолепным писателем — он сможет демонстрировать свое чувство способом, который даст общественно полезный результат.

Теория психоанализа З. Фрейда получила дальнейшее развитие в работах А. Адлера, К. Юнга, Э. Фромма и других ученых.

Основное положение теории индивидуальной психологии А. Адлера — его утверждение о том, что понять и объяснить поведение человека можно только через понимание общественных отношений, поскольку оно ограничено рамками общественной жизни. Людям свойственно врожденное стремление вступать в общественные отношения сотрудничества, конфликт же между человеком и обществом Адлер считал чем-то неестественным.

Другое важное положение теории Адлера заключается в том, что люди живут в мире, какой они сами себе создали. Их главными мотивами, стимулами, движущими силами являются те цели, которые они перед собой ставят, выбирают, создают. Ученый называл их *фиктивными*. Фиктивные цели — это личные мнения людей о событиях настоящего и будущего. Они регулируют, подчиняют себе жизнь людей. Примерами подобных целей могут служить такие девизы (или кредо), как «каждый за себя», «моя хата с краю», «честность — лучшая политика», «все люди равны» и т. д. Он утверждал, что люди склонны вести себя в соответствии со своими личными убеждениями независимо от того, являются ли они объективно (т. е. независимо от воли людей) реальными или нет. Хотя фиктивные цели не имеют аналогов в реальности, они помогают людям разрешать их жизненные проблемы. Однако если фиктивная цель не помогает, а мешает человеку, ее надо изменить или отбросить.

Главную цель своей теории Адлер видел в том, чтобы она помогала людям в их усилиях изменять свое поведение в сторону более здорового в психологическом смысле. Его волновала проблема возникновения у людей *чувства неполноценности* (комплекса неполноценности) и его *компенсация*. Он считал, что у каждого человека скорее заболевает тот орган, который был менее развит, менее успешно функционировал, т. е. был «неполноценным» от рождения. Заболевания, слабость или дефекты каких-либо органов побуж-

ждут людей компенсировать эту неполноценность путем тренировки и упражнений, что нередко приводит к развитию выдающегося мастерства и силы: «Почти у всех выдающихся людей мы находим дефект какого-либо органа: складывается впечатление, что они очень страдали в начале жизни, но боролись и преодолели свои трудности».

Этот процесс компенсации имеет место не только в телесной сфере, но и в психической: у людей может развиваться субъективное (ощущаемое только данной личностью) чувство неполноценности, источником которого является ощущение собственного психологического или социального бессилия. Особенно часто подобное чувство неполноценности развивается у человека в том случае, если его усилия, которые он направил на компенсацию дефекта, не привели к желаемому результату.

Чувство неполноценности, считает Адлер, берет свое начало в детстве, когда ребенок долгий период времени находится в зависимости от родителей и других взрослых, будучи совершенно беспомощным. Именно из-за желания преодолеть свою неполноценность, беспомощность и зависимость люди начинают борьбу за превосходство. У них может развиваться *комплекс превосходства*, который выражается в том, что человек стремится преувеличить свои физические, интеллектуальные или социальные способности.

Согласно теории Адлера, чувство неполноценности является источником стремления человека к саморазвитию, росту, компетентности, а стремление к превосходству или желание лидировать — это врожденное свойство человека и фундаментальный закон человеческой жизни. Под *лидерством* Адлер понимал нечто близкое максимальному развитию потенциальных возможностей личности.

Чувство превосходства надо развивать и воспитывать в течение всей жизни, если мы хотим реализовать свой потенциал. Это чувство можно развивать по двум направлениям: позитивному и негативному. Люди со слабой способностью адаптироваться к жизни в обществе могут пойти по негативному направлению и реализовывать свое стремление к превосходству за счет интересов других людей, т. е. эгоистическим путем. Те же, кто хорошо приспосабливаются к общественной жизни, проявляют свое стремление к превосходству, напротив, учитывая благополучие других людей. Стремление людей к превосходству управляется их фиктивными целями.

К. Юнг переработал теорию психоанализа З. Фрейда и предложил новые подходы к пониманию человека. Его психологическая

теория трудна для понимания даже специалистов, поэтому рассмотрим лишь наиболее известные ее положения.

Согласно теории Юнга, в человеке одновременно существуют две ориентации или жизненные установки: экстраверсия и интроверсия, одна из которых становится преобладающей. Экстраверт ориентирован на внешний мир; его интересуют предметы, другие люди, он быстро устанавливает связи, разговорчив, мобилен, легко привязывается. Интроверт склонен к уходу от внешнего мира, от предметов, объектов, он стремится к уединению, сосредоточен на себе самом, своих мыслях, чувствах, опыте. Он сдержан в общении, его главный интерес — это он сам.

Душа человека состоит из трех взаимодействующих структур: *эго*, *личного бессознательного* и *коллективного бессознательного*.

Эго — это центр нашего сознания, благодаря *эго*, мы воспринимаем себя чувствующими, мыслящими, обладающими памятью и способностью к самоанализу людьми.

Личное бессознательное содержит в себе мысли, чувства, воспоминания, конфликты, которые когда-то осознавались, но затем были вытеснены из памяти, подавлены, забыты — все то, что Юнг называет *комплексами*. Источниками комплексов является личный прошлый опыт человека, а также родовой, наследственный опыт. Они оказывают очень большое влияние на поведение людей. Например, человек с комплексом власти может расходовать большое количество психической энергии на деятельность, которая непосредственно или косвенно (символически) связана с властью или с темой власти. Темы, питающие комплексы, могут быть самыми разными и самыми обычными.

Коллективное бессознательное — хранилище мыслей и чувств, являющихся общими и одинаковыми для всего человечества. В коллективном бессознательном «содержится все духовное наследие человеческой эволюции, возродившееся в структуре мозга каждого индивидуума». Согласно Юнгу, оно состоит из мощных первичных психических образов, так называемых *архетипов*, которые являются врожденными идеями или воспоминаниями, побуждающими людей определенным образом реагировать на события, воспринимать и переживать их. Это не конкретные образы, идеи или воспоминания, а скорее врожденный тип реагирования на неожиданные, имеющие большое значение в жизни человека события, например столкновение с родителями или любимым человеком, с какой-либо опасностью, несправедливостью.

Юнг полагал, что *архетипические образы* и идеи находят отражение в сновидениях, в виде символов используются в литературе, живописи, религии, причем символы, характерные для разных культур, нередко имеют большое сходство между собой.

Количество архетипов в коллективном бессознательном неограниченно. Мы остановимся на трех архетипах, которым Юнг придавал большое значение — это «персона», «тень» и «самость».

Персона (от лат. *persona* — маска) — наше общественное, публичное лицо, то, как мы проявляем себя в отношениях с другими людьми, те роли, которые мы проигрываем в своей жизни, подчиняясь требованиям общества, чтобы ладить с другими людьми, иногда скрывая свою сущность, иногда демонстрируя какие-либо свои качества, способности, образы.

Тень представляет темную, дурную, животную сторону личности, подавленную вследствие своей общественной неприемлемости, но в то же время являющуюся, согласно Юнгу, источником жизненной силы и творческого начала в жизни человека.

Самость — объединяющий центр личности, вокруг которого группируются все ее элементы, сознательные и бессознательные. Развитие самости, или, что то же самое, достижение зрелого, гармоничного, единого «Я», — очень сложный процесс, длящийся примерно до среднего возраста и требующий больших усилий.

Э. Фромм утверждал, что на поведение человека решающее влияние оказывает та культура, в рамках которой он живет в настоящее время, — ее нормы, предписания, процессы, а также врожденные потребности человека. По мнению Фромма, одиночество, изоляция и отчужденность — черты, которые отличают жизнь человека современного общества. С одной стороны, люди нуждаются в том, чтобы обладать властью над жизнью, иметь право выбора, быть свободными от политических, экономических, социальных и религиозных ограничений, с другой стороны, им необходимо чувствовать себя связанными с другими людьми, не чувствовать отчуждения от общества и природы.

Фромм описал несколько стратегий, которые люди используют, чтобы «убежать от свободы»:

1) *авторитаризм* — люди присоединяются к чему-то внешнему, например они, вступая в отношения с другими людьми, проявляют чрезмерную беспомощность, зависимость, подчиненность либо, наоборот, эксплуатируют и контролируют других людей, доминируют над ними;

2) *деструктивность* — человек преодолевает ощущение собственной незначимости, уничтожая или покоряя других;

3) *подчинение* — человек избавляется от одиночества и отчужденности путем абсолютного подчинения социальным нормам, регулирующим поведение, и вследствие этого теряет свою индивидуальность, становясь таким, как все, и приобретая, по выражению Фромма, «конформность автомата».

Фромм, объясняя поведение людей, выделял пять уникальных жизненных, экзистенциальных (от лат. *exsistentia* — существование) потребностей человека:

1) *потребность в установлении связей*: чтобы преодолеть ощущение изоляции и отчужденности, всем людям необходимо о ком-то заботиться, нести за кого-то ответственность, принимать в ком-то участие;

2) *потребность в преодолении*: имеется в виду потребность в преодолении людьми своей пассивной природы для того, чтобы стать созидателями своей жизни;

3) *потребность в корнях*: потребность в стабильности, прочности, что сходно с ощущением безопасности, которое в детстве давали связи с родителями, с матерью; потребность в ощущении себя частью мира;

4) *потребность в идентичности*: потребность тождества человека с самим собой: «я — это я»; люди, обладающие ясным и отчетливым осознанием своей индивидуальности, непохожести на других, воспринимают себя как хозяев собственной жизни;

5) *потребность в системе взглядов и преданности*: людям нужна система взглядов и убеждений для того, чтобы объяснять сложность мира и понимать его, также им нужен объект преданности, то, в чем бы для них заключался смысл жизни, — они нуждаются в том, чтобы посвятить себя кому-то или чему-то (высшей цели, Богу).

Бихевиоризм (теория научения). Бихевиоризм (от англ. *behaviour* — поведение) — очень влиятельное направление в психологии, наиболее видными представителями которого являются русский физиолог И. П. Павлов и американский психолог Б. Ф. Скиннер.

Со времени создания учения И. П. Павлова о высшей нервной деятельности ни один серьезный исследователь психологии не обходится без ссылок на его классические труды, его работы легли в основу кибернетики. Центральная идея учения И. П. Павлова — мысль о том, что психическая деятельность имеет биологическую основу, а именно физиологические процессы, происходящие в коре головного мозга. Организм, взаимодействуя со средой, рефлекторно

осуществляет саморегуляцию при помощи безусловных (прирожденных) и условных (приобретенных) рефлексов.

В классической схеме И. П. Павлова реакция R возникает только в ответ на воздействие (стимул S) безусловного или условного раздражителя, поэтому ее можно представить следующим образом: S—R.

В опытах Б. Ф. Скиннера, которые, как и опыты Павлова, проводились на животных, использовалась иная схема образования условного рефлекса: сперва животное производило реакцию (R), например нажим на рычаг, а затем эта реакция подкреплялась экспериментатором, в частности стимулировалась (S) пищей. Поэтому схема Скиннера выглядит следующим образом: R—S.

Данные исследований обобщались, публиковались, на их основе делались выводы и строились рекомендации, которые в настоящее время широко используются в менеджменте, педагогике, социальных технологиях, прикладной и практической психологии, при создании обучающих машин и программ, учебников по программированию. В то же время эта школа чаще других подвергается критике и в основном за жесткий, не оставляющий личности выбора, «бездуховный», «механистический» и даже «аморальный» подход к объяснению человеческого поведения.

Скиннер считал, что интерес для науки представляют лишь те взаимодействия, которые можно непосредственно наблюдать и фиксировать. Психологи бихевиористского направления занимаются лишь теми действиями человека, которые доступны, открыты для наблюдения, и считают, что именно *внешнее окружение человека является ключом к объяснению его поведения*. Этим они отличаются от представителей психоанализа, которые исходят из того, что причинами всех действий людей скрыты в их внутренней жизни, в их разуме, сознании, зависят от черт личности, от неосознаваемых импульсов, желаний, страхов и т. д.

Все живые организмы, полагают бихевиористы, развиваются по одним и тем же законам, поэтому не обязательно изучать большие массы организмов — достаточно отследить и описать поведение какого-либо одного человека или животного.

На поведение людей влияют их действия. Есть действия, которые вызывают автоматическое реагирование организма по типу безусловного рефлекса, например, если мы обжигаем руку горячим утюгом, то мгновенно, рефлекторно ее отдергиваем. Моргание также является автоматическим действием. Однако большое количество действий отличается от рефлекторных, в основе которых лежит

схема S—R. Организм человека активно воздействует на окружение с целью изменить события. Многие его действия являются *оперантными*, т. е. они возможны лишь в результате научения. Например, игра на гитаре — это образец оперантной реакции. Для игры на гитаре не существует внутренней причины, которая ее вызвала, — это оперантное действие, и оно контролируется только теми результатами, которые за ним следуют. Другой яркий пример оперантного поведения — ползание ребенка.

Если последствия оперантного поведения благоприятны для организма, то вероятность повторения этого поведения в будущем будет усиливаться, а если не благоприятны, то уменьшаться. Например, мы перестаем писать письма приятелям, если они нам не отвечают, и покупать девушке цветы, если она этому не радуется. Психологи считают, что оперантное поведение контролируется в основном негативными последствиями. Оно нужно организму как инструмент: если оно действует на среду, порождая подкрепление, то оно сохраняется, если же не получает подкрепления, то угасает.

В обществе постоянно имеют место ситуации *оперантного научения*. Личность в целом — это «набор» определенных форм поведения, которые приобретаются посредством оперантного научения. Типичный пример — плач, с помощью которого ребенок управляет поведением своих родителей. Плач будет продолжаться до тех пор, пока родители его подкрепят — возьмут ребенка на руки, останутся в комнате, пока он не заснет, дадут бутылочку с молоком. Плач постепенно прекратится, если родители перестанут его подкреплять: брать ребенка на руки и т. п.

Скиннер исследовал и описал различные *режимы подкрепления*. В теории научения выделяют два типа подкрепления и стимулов:

- 1) первичные (безусловные), которые не зависят от научения, — пища, вода, физический комфорт, секс;
- 2) вторичные (условные), которые осуществляют подкрепление, тесно ассоциируясь с первичным подкреплением, — например деньги, одобрение или подчинение окружающих.

Поведение человека в основном контролируется следующими стимулами:

- а) неприятными — наказание, негативное подкрепление; отсутствие подкрепления;
- б) позитивными — поощрение желательного поведения.

В обычной жизни люди, как правило, ведут себя так, чтобы усилить позитивное подкрепление и уменьшить негативное.

Гуманистическая психология. Одним из основателей и наиболее ярким представителем этой школы является известный американский психолог К. Роджерс. Гуманистическая психология оформилась в 50-х гг. XX в. и противопоставила себя как психоанализу, так и бихевиоризму. На волне гуманистической ориентации в среде психологов, педагогов, бизнесменов, юристов возникло движение за развитие человеческого потенциала, рост личности, ее спонтанное, творческое развитие.

Данное направление занимается теми проблемами, которые не интересуют ни бихевиоризм, ни психоанализ. В центре его внимания — здоровый творческий индивид и то, что его волнует: любовь, психическое здоровье, смысл жизни, развитие. Основной мотив поведения человека, в соответствии с теорией Роджерса, это *стремление к актуализации*. Актуализация понимается как присущее организму стремление реализовать свои способности с целью сохранить жизнь и сделать человека сильным, способным приумножить свои способности и удовлетворить потребности. Стремление к актуализации является врожденным: например организм стремится сохранить себя, требуя еду и питье; физически развиваясь, организм усиливает себя, становится более независимым. Другие мотивы человека — это разновидности мотива актуализации. Она свойственна не только человеку, но и животным и растениям, т. е. всему живому.

Актуализация связана с увеличением напряжения: человек самоактуализируется в борьбе и преодолении препятствий, часто сам стремится к этой борьбе. Например, маленький ребенок, который учится ходить, часто падает, ударяется, разбивает нос, но все равно упорно продолжает учиться. Движение к саморазвитию сопровождается борьбой и страданиями, однако этот мотив так силен, что человек преодолевает боль и неудачи и развивается в направлении все большей сложности, самодостаточности, зрелости и компетентности.

Люди, считал Роджерс, склонны в своем поведении искать и оценивать позитивные переживания — те, которые они воспринимают как развивающие их личность. Люди избегают и оценивают отрицательно те переживания, которые они воспринимают как препятствия для развития своей личности.

Роджерс также разрабатывал идею определяющего влияния на поведение людей, их внутреннего мира, личных переживаний. Эта идея является характерной для гуманистической психологии в целом. В соответствии с ней личные переживания — это основа дейст-

вий человека. Каждый из нас реагирует на события так, как воспринимает их. Например, два человека, оказавшись в одинаковых обстоятельствах, могут впоследствии описывать две совершенно разные ситуации. Вы сами можете в этом убедиться, попытавшись сравнить свои воспоминания о каком-либо общем для вас и ваших друзей недавнем событии — ваши рассказы обязательно будут различаться, потому что для вас имеет смысл и значение одно, а для ваших друзей — другое.

Гуманистическая психология занимается только *внутренним миром* человека — тем, как он воспринимает, отбирает и толкует (интерпретирует) любую информацию. Иными словами, если вы хотите объяснить, почему человек думает, чувствует и ведет себя именно так, а не иначе, вы должны понять его внутренний мир.

Весьма плодотворно проблема личности разрабатывалась и в рамках отечественной психологии. Здесь следует, прежде всего, упомянуть такие научные подходы к изучению личности, как комплексный, деятельный и структурно-динамический.

Комплексный подход к изучению личности был сформулирован и развит известным советским психологом Б. Г. Ананьевым. Он выделил иерархически соподчиненные уровни организации человека: индивид, личность, индивидуальность. По его мнению, индивидуальность складывается на основе взаимосвязи особенностей человека как личности и как субъекта деятельности, которые обусловлены индивидуальными природными свойствами. Ананьев считал, что в изучении человека как личности особо выделяются *статус личности*, т. е. ее положение в обществе (экономическое, политическое, правовое и т. д.); *общественные функции*, осуществляемые личностью в зависимости от этого положения и исторической эпохи; *мотивация* ее поведения и деятельности в зависимости от целей и ценностей, образующих внутренний мир; *мировоззрение* и вся совокупность отношений личности к окружающему миру (природе, обществу, труду, другим людям, самому себе); *характер* и *склонности*. Вся эта сложная система субъективных свойств и качеств человека, его социально-психологических феноменов определяет его деятельность и поведение.

При характеристике человека как субъекта социально-психологический аспект личности выражен наиболее ярко. В этом качестве личность выступает в нескольких ипостасях: «она — объект и субъект исторического процесса, объект и субъект общественных отношений, субъект и объект общения, наконец, что особенно важно, субъект общественного поведения — носитель нравствен-

ного сознания» (Ананьев, 1980, с. 52). Для психологического исследования личности центральным является понимание ее как субъекта труда, познания и общения. Основу динамической структуры личности составляет система социальных взаимозависимостей человека.

Деятельностный подход к изучению личности был разработан одним из самых известных советских психологов А. Н. Леонтьевым. По его мнению, деятельность человека порождает все психические феномены, качества, особенности, процессы и состояния. В отличие от индивида, личность «ни в каком смысле не является предшествующей к его деятельности, как и его сознание, она ею порождается» (Леонтьев, 1975, с. 173). В основе представлений о личности лежит учение о деятельности, ее строении, развитии и преобразованиях, о различных ее видах и формах. Из всех этих разновидностей в качестве главной выделяется предметная деятельность. Исходными единицами психологического анализа личности являются деятельности субъекта, а не действия, операции, психофизиологические функции или блоки этих функций. Соподчинение деятельностей, порождаемых ходом их развития, лежит в основании личности. Анализ строения деятельности Леонтьев приложил к характеристике личности. Главными психологическими составляющими деятельности являются ее мотивы: мотивы-стимулы и смыслообразующие мотивы. Таким образом, смысл получил характеристику личностного. В нем содержится отражение в сознании личности отношения мотива к цели. Личностный смысл выступает как особое сверхчувственное качество личности. Личностные смыслы интегрируются друг с другом в связанную систему, обозначенную Леонтьевым термином «смысловые образования личности».

Иерархические связи мотивов образуют ядро личности. «Структура личности представляет собой относительно устойчивую конфигурацию главных, внутри себя иерархизированных мотивационных линий. ...Внутренние отношения основных мотивационных линий в совокупности деятельностей человека образуют как бы общий «психологический профиль личности»» (Леонтьев, 1975, с. 221—222). Выстроенные на едином деятельностном основании представления о личности позволили Леонтьеву рассмотреть широкий круг психологических явлений в мотивационной (потребности, эмоции), поведенческой (действия, деятельность) и когнитивной сферах. В последней особое место занимают сознание и самосознание. В сознании происходит процесс объединения, «сшивания» деятельностей, развития и распада связей между ними. В концепции Леонтьева ка-

тегии личность, сознание, деятельность выступают в своем диалектическом взаимодействии, триединстве. Это триединство отражено и в названии его последней книги: «Деятельность. Сознание. Личность» (1975).

Структурно-динамический подход к изучению личности объединяет ряд психологических теорий, в основе построения которых лежит принцип структурности. На наш взгляд, самыми интересными с социально-психологической точки зрения являются теоретические концепции отечественных психологов К. К. Платонова, А. Г. Ковалева и Б. Д. Парыгина.

Наиболее детальная и развернутая характеристика структуры личности содержится в трудах К. К. Платонова. Центральными в его концепции являются понятия: личность, психологическая структура, динамическая структура, элементы структуры, подструктуры, иерархия подструктур, свойства личности, сознание, деятельность. Платонов выделил в структуре личности четыре подструктуры.

Первая подструктура — это направленность личности. Она включает убеждения, мировоззрение, идеалы, стремления, интересы, желания. Формируется эта подструктура в процессе воспитания. Первая подструктура — это преимущественно социально-психологическая подструктура личности, которая и составляет основной предмет социально-психологического анализа. Вторая подструктура — опыт. Его составляющие — привычки, умения, навыки, знания. В этой подструктуре значительно больше социального, чем биологического. Формируется она в процессе обучения. Третья подструктура — индивидуальные особенности отдельных психических процессов, ставших свойствами личности. Сюда относятся: воля, чувства, восприятие, мышление, ощущения, эмоции, память. В ней, как правило, больше социального. Формируется эта подструктура упражнениями. Четвертая подструктура — биопсихические свойства. В нее входят: темперамент, половые, возрастные свойства. В этой подструктуре социального почти нет. Формируется она путем тренировки. Таким образом, доля социального снижается от первой подструктуры к четвертой.

Структура личности, описанная в концепции российского психолога А. Г. Ковалева, представляется более лаконичной и менее эклектичной, чем структура личности К. К. Платонова. А. Г. Ковалев различает в личности три образования: психические процессы, состояния и свойства. Эти образования динамичны и взаимосвязаны. Чрезвычайно динамичны психические процессы, менее динамичны состояния, устойчивы психические свойства личности. Психические

процессы составляют фундамент личности. Они формируют состояния. Из психических процессов образуются психические свойства. Свойства характеризуют устойчивый, постоянный уровень активности, обеспечивающий наилучшее приспособление индивида к воздействиям извне.

В процессе деятельности свойства определенным образом связываются друг с другом в соответствии с требованиями деятельности и образуют сложные структуры, к которым относятся темперамент (структура природных свойств), направленность (система потребностей, интересов, идеалов), способности (система интеллектуальных, волевых и эмоциональных свойств). Синтез структур образует своеобразный облик или характер. Образование структур, а особенно их системы, обеспечивает относительную независимость поведения от случайных воздействий, ситуаций. В них выражается степень зрелости и определенности личности, умственной и практической ее самостоятельности (Ковалев, 1970).

В концепции Б. Д. Парыгина рассматриваются две качественно различные модели структуры личности: статическая и динамическая. В статической структуре представлены основные, присущие индивиду «аспекты, пласты и компоненты» его психики. Среди них выделяются: свойства всеобщие, т. е. единые для всех людей; социально-специфические, т. е. присущие тем или иным группам людей или общностям; индивидуально-неповторимые, т. е. характеризующие индивидуально-типологические особенности, свойственные той или иной личности. Центральным звеном структуры личности выступает ее социально-специфический опыт. Осуществление этого опыта зависит от проявления специальных социально-психологических феноменов: социальных ролей, норм, ценностных ориентаций, символов, социальных значений, степени интернализации этого опыта, позиции личности, ее самосознания. Все эти категории — категории социально-психологические. Через раскрытие их содержания познается социально-психологическая сущность личности. В динамической структуре личности фиксируются ее основные психические компоненты в контексте выполняемой ею деятельности. В свою очередь в этой структуре Парыгин выделяет два основных аспекта: внутренний, интроспективный, и внешний, поведенческий. Модификациями динамической структуры выступают: структура вербального поведения, структура невербального поведения, структура внутреннего состояния, структура невербального психического состояния.

«В качестве эквивалентов различных моделей динамической структуры личности выступают: психический настрой личности и стереотип социального поведения. Психический настрой личности представлен, с одной стороны, неосознанным эмоциональным фоном, что соответствует невербальному психическому поведению, а с другой — умонастроением, осознанным переживанием, системой мотивации и планов поведения, что соответствует вербальному психическому поведению» (Парыгин, 1999, с. 147).

Статическая и динамическая структуры личности могут оказаться в противоречии в силу несовместимости их отдельных элементов. Например, если человек относится к решаемой производственной задаче без личной заинтересованности, он, как правило, и не проявляет в полной мере своих психологических возможностей, т. е. реально показывает себя «середнячком» или даже слабым исполнителем, хотя явно способен на большее. И напротив, если вопрос касается его значимых личных интересов, он может предельно мобилизоваться и «превзойти себя», вызывая у окружающих неадекватно завышенное представление о его объективно скромном профессиональном или творческом потенциале.

Как легко заметить, в концепциях структурно-динамического подхода к изучению личности ее социально-психологический аспект отражен в значительно большей мере, чем в концепциях комплексного и деятельностного подходов. В особенности это относится к концепции Б. Д. Парыгина. Однако и в ней превалирует все-таки общепсихологическое представление о природе и закономерностях поведения личности.

Современное представление о личности как целостном социально-психологическом явлении сформировалось в отечественной науке, прежде всего, благодаря системному подходу, который был сформулирован и развит видным советским психологом Б. Ф. Ломовым. Согласно его концепции, основанием качеств человека является социальная система. В этой системе существуют все связи и отношения индивида с другими людьми и их общностями, обеспечивающие необходимые условия его существования и развития. В то же время сам человек выступает компонентом социальной системы. Принадлежность к ней определяет его социальные качества, которые выражают родовую сущность человека. Поэтому для их объективного раскрытия необходим анализ отношений «индивид — общество».

Личность как член общества «включена (сознает она это или не сознает) в систему общественных отношений. Ее мотивы, стремле-

ния, установки, привычки, симпатии и антипатии зависят от того, каково ее объективное отношение к производству, обмену и потреблению, какими гражданскими правами она обладает, как включена в политическую и идеологическую жизнь общества» (Ломов, 1984, с. 300). В жизнедеятельности личности общественные отношения проявляются в различной степени и в многообразных формах. Среди них следует выделить в первую очередь личные и межличностные отношения, взаимовлияния и совместные действия, сотрудничество и противодействие, профессиональную деятельность и общение. Во всех этих формах общественных отношений личность выступает как социальное качество индивида, непосредственно проявляясь в действиях и поступках, а также в реализации интеллектуальных, эмоциональных и волевых свойств.

Направленность личности, от которой во многом зависит весь ее психологический склад, — это система ее основных потребностей и мотивов. Она определяется отношениями данного индивида с другими людьми и их общностями. Эти отношения отражаются как в потребностях личности (от потребности в конкретных материальных условиях жизни до потребностей в познании, общении, самоутверждении), так и в способах их удовлетворения. В свою очередь на базе потребностно-мотивационной сферы личности формируются ее ценностные ориентации, жизненные цели и новые отношения с окружающими людьми.

Завершая обзор основных концепций отечественной психологии личности, в которых достаточно выражен ее социально-психологический аспект, отметим два основных направления в социальной психологии, сложившихся на сегодняшний день в изучении данной проблематики. Одно из этих направлений наиболее представлено Г. М. Андреевой, другое — Е. В. Шороховой. По мнению Андреевой, «социальная психология пользуется определением личности, которое дает общая психология, выясняет каким образом, т. е. прежде всего, в каких конкретных группах личность, с одной стороны, усваивает социальные влияния (через какую из систем ее деятельности), и, с другой стороны, каким образом, в конкретных группах она реализует свою социальную сущность (через какие конкретные виды совместной деятельности)» (Андреева, 2000, с. 331). В этой связи «для социальной психологии главным ориентиром в исследовании личности является взаимоотношение личности с группой (не просто личность в группе, а именно результат, который получается от взаимоотношения личности с конкретной группой)»

(там же, с. 323). Главными проблемами, таким образом, являются социализация и социальная установка.

По мнению Е. В. Шороховой, основой социально-психологического понимания личности является ее характеристика как специфического социального образования, продукта социальных обстоятельств, в свою очередь влияющего на общественную жизнь посредством всей совокупности выполняемых функций. В качестве основных объектов социальной психологии личности Шороховой выделены: общественно-историческая детерминация личности и ее поведения; психологический склад личности; социальная мотивация поведения и деятельности личности в различных общественно-исторических и социально-психологических условиях; становление духовного мира человека; черты личности, возникающие под воздействием общественных отношений и взаимоотношений людей (социально-психологические черты личности); социальные типы личности, национальные, профессиональные, половозрастные особенности личности; ценностные ориентации; ролевые функции; жизненная позиция личности; закономерности проявления и формирования общественной активности личности; проблемы внутренней противоречивости личности и пути ее преодоления; самовоспитание личности. Главным в этом перечне является фактор социальности, который существует и проявляется в разных формах (Шорохова, 1975).

Итак, какое же определение можно дать личности как социально-психологическому явлению исходя из приведенных выше психологических представлений? Можно остановиться на определении К. К. Платонова: «Личность — это человек как субъект активной деятельности, преобразующий мир, а следовательно, носитель сознания и самосознания» (Платонов, 1972, с. 39). Можно определить личность как «системное качество, приобретаемое индивидом в предметной деятельности и общении, характеризующее его со стороны включенности в общественные отношения» (Краткий психологический словарь, 1985, с. 165). Можно воспользоваться и таким определением личности: личность — это «индивид как субъект социальных отношений и сознательной деятельности» (Психология: Словарь. 1990, с. 193). Однако, по нашему мнению, все эти и многие другие психологические определения личности в большей или меньшей степени подходят для ее научного исследования, для теории, но не для практики.

В практической деятельности перед человеком встают задачи ее совершенствования, в том числе на основе учета и использования

человеческого, субъективного, личностного фактора. Поэтому определение личности должно помочь сориентироваться в огромном, но пока еще недостаточно систематизированном объеме знаний о психологической и социально-психологической природе человека. Если говорить более конкретно, то социально-психологическое определение личности должно способствовать адекватному пониманию поведения и поступков людей (в том числе и самого индивида), обоснованному прогнозированию деятельности того или иного человека (группы) в данных обстоятельствах, выбору эффективных методов и средств воздействия на другого субъекта (человека или группу), а иногда и на самого себя.

На наш взгляд, высказанным требованиям в достаточной степени отвечает следующее определение: личность — это индивид как член общества и определенных социальных групп, способный по уровню своего социально-психического развития к осознанной и активной деятельности в основных сферах общественной жизни, проявляющий себя субъектом соответствующих социальных отношений в актуальной жизненной ситуации.

По этому определению, далеко не каждый индивид и не всегда, т. е. не во всякий момент своего существования, является личностью. В частности, понятие личность не приложимо к младенцам, к умственно отсталым (в глубокой степени) людям, к людям, потерявшим способность к осознанному отражению действительности вследствие тяжелого поражения центральной нервной системы в результате травмы, отравления, болезни и других причин. Ясно, что представители этих категорий являются членами общества, которое охраняет их имущественные, юридические и другие права, а также членами определенных социальных групп (семья, этническая группа и т. п.). Однако, не обладая в необходимой мере разумом и волей, они выступают при этом лишь в качестве объектов, а не субъектов социальных отношений.

Самое интересное, что и нормальный во всех смыслах индивид — гражданин, семьянин, производственник, спортсмен — иногда в течение какого-то периода перестает быть личностью. Это может быть следствием болезненного состояния организма и психики, глубокого алкогольного или наркотического опьянения, а также аффекта (сильная эмоциональная вспышка, при которой утрачивается контроль сознания над поведением и человек на короткое время становится невменяемым). Более того, в состоянии обычного сна индивид тоже не является личностью. Будучи спящим, он может в отдельных случаях (например, при падении с полки вагона поезда) на-

нести самому себе либо кому-то из окружающих серьезную травму или материальный ущерб. Спящий человек иногда проговаривается, т. е. неосознанно говорит то, что он в данной обстановке не произнес бы вслух в состоянии бодрствования. По-видимому, сказанное о поведении спящего во многом относится и к гипнотическому сну, правда, с одним нюансом. Если какая-то команда гипнотизера явно противоречит личностным принципам загипнотизированного, то он, как правило, либо не выполняет ее, либо просыпается. Очевидно, это связано с частично сохраняющимся контролем сознания индивида над поведением в подобной ситуации.

Итак, главный практический момент, связанный с использованием понятия личность, заключается в том, что люди, вступая во взаимодействие или продолжая его, склонны воспринимать друг друга как личность, т. е. исходной точкой восприятия партнера чаще всего является представление о нем как о разумном человеке, который способен к адекватному пониманию ситуации и к адекватным действиям в ней. Однако, как было отмечено выше, поведение индивида не всегда определяется его социальными качествами, не всегда знакомый вам по социальному взаимодействию человек поведет себя как личность в экстремальной обстановке (пожар, землетрясение, перестрелка и т. п.) или в состоянии алкогольного или наркотического опьянения. Очень важно заметить, что и приемы воздействия, которыми вы успешно пользовались в ходе предыдущего сотрудничества и общения с этим человеком в обычных условиях, могут оказаться бесполезными и даже вредными, если он на данный период перестал быть личностью. Конечно, подобные вещи происходят нечасто, но иногда они все-таки случаются, и с этим нужно считаться.

В предложенном нами определении личности прежде всего отмечалось, что индивид — член общества и определенных социальных групп. Данное положение имеет существенное практическое значение. Представим себе такую картину — в холле московской гостиницы, взгромоздив вытянутые ноги на журнальный столик, развалился в кресле мужчина средних лет. Если он гражданин США, тем более из Техаса, то с ним все ясно. Но если этот человек — наш соотечественник, то он либо хулиган, игнорирующий принятые у нас нормы приличия, либо так называемая демонстративная личность, стремящаяся любой ценой вызвать внимание окружающих, либо он просто несколько не в себе, потому что воспитанные в нашей культуре люди обычно так себя не ведут. Отсюда вывод: не зная, к какому обществу принадлежит конкретный инди-

вид, очень трудно, а часто и невозможно правильно анализировать его поведение и поступки. Поэтому один из первых вопросов, который возникает у человека при вступлении в контакт с незнакомцем, направлен на выяснение того, откуда тот прибыл или происходит, т. е. членом какого общества является. Причем под обществом здесь понимается не только и не столько народ некой страны в целом, сколько определенный социокультурный слой ее населения.

Это может быть тот или иной класс, страт, этнос, то или иное сословие или другая значительная социальная общность, которая выделяется среди остальных общностей своими специфическими социальными, национальными, культурными, психологическими и другими особенностями. В качестве примеров такого рода общностей можно назвать пролетариат или крестьянство конкретной страны, ее «средний класс», отдельную самобытную народность в многонациональном государстве, чиновничество, студенчество, «преступный мир» и т. п. Представители подобных общностей часто обладают схожими, явно выраженными чертами в мировоззрении, системе ценностей, внешнем виде, поведении и т. п., которые не только отличают их от других жителей данной страны, но и обуславливают своеобразие их психической деятельности (восприятие, принятие решений, эмоциональное реагирование) и поступков.

Примерно то же самое относится к членству индивида в различных социальных группах. Принадлежность человека к определенным социальным группам, выделенным по национальному, профессиональному, имущественному, религиозному, политическому и многим другим признакам, накладывает подчас весьма заметный отпечаток на его образ мыслей, внешний вид и характерное поведение в типичных ситуациях. Знание о членстве данной личности в определенной социальной группе, особенно если индивид идентифицирует себя с ней, позволяет не только адекватно понимать его поступки, но и с большой вероятностью прогнозировать его поведенческие реакции в той или иной ситуации. Как было сказано в одном известном фильме, милиционер ловит, а преступник убегает. Поэтому вопрос: «Кто Вы (или кто ты)?» — является еще одним вопросом, почти всегда возникающим у людей при знакомстве и в процессе развития их взаимоотношений и совместной деятельности.

Разумеется, для полного ответа на этот вопрос необходимо узнать не только о том, к каким социальным группам принадлежит интересующий нас индивид, но и какие из них являются для него наиболее значимыми, референтными. Кроме того, очень важны: ме-

сто, занимаемое индивидом в конкретной группе (начальник, подчиненный, активный участник и т. д.), его статус или положение в системе межличностных отношений в ней (лидер, «звезда», «изгой» и т. п.) и социальная роль или роли, которые он выполняет в данной группе. Например, молодой человек принадлежит к социальной группе студентов конкретного колледжа. В ней он занимает позицию (место) активного члена студенческого коллектива. В связи с этим он, скорее всего, будет иметь довольно высокий статус, т. е. пользоваться популярностью, уважением и авторитетом у своих коллег и преподавателей. В свою очередь это создает основу для выполнения им наряду с социальной ролью «студента» некоторых других ролей — староста учебной группы, член органа студенческого самоуправления, представитель колледжа на городской студенческой конференции и т. п. Нужны ли все эти знания о личности партнера для эффективного сотрудничества и общения с ним? Все зависит от цели и ситуации. Наверное, в большинстве случаев без них можно и обойтись, но в отдельных случаях такие сведения окажутся просто необходимыми.

Перед началом, а также по ходу взаимодействия с конкретным партнером у человека всегда возникает и вопрос о том, что партнер хочет, т. е. каковы его цели, намерения и интересы в актуальной ситуации. Если же личностная значимость этого партнера для данного человека очевидна, то он постарается получить всю необходимую информацию о присущих партнеру побуждениях. В частности, о его основных потребностях, мотивах, убеждениях, ценностных ориентациях, установках, т. е. о том, что партнер любит или не любит, к чему стремится, чего избегает. От знания потребностно-мотивационной сферы или направленности личности партнера, которая имеет во многом социально-психологическую природу, зависит успех совместной деятельности и общения с ним. Поэтому направленность является важнейшей характеристикой личности, главным компонентом ее социально-психологической структуры.

Вторым компонентом данной структуры выступает представление личности о самой себе — ее Я-образ или Я-концепция. В этой связи можно поставить вопросы о том, как партнер воспринимает и оценивает себя, каким он хотел бы себя видеть. Учет и умелое использование знаний о Я-концепции партнера — это факторы эффективного взаимодействия с ним.

Третьим компонентом социально-психологической структуры личности является ее характер. Под характером в отечественной психологии обычно понимается совокупность устойчивых индиви-

дуальных особенностей личности, которые обуславливают типичные для нее способы поведения. Характер проявляется в системе отношений человека к окружающей действительности: в отношении к другим людям (общительность или замкнутость, правдивость или лживость, тактичность или грубость и т. д.); в отношении к делу (ответственность или недобросовестность, трудолюбие или леность и т. д.); в отношении к себе (скромность или самовлюбленность, самокритичность или самоуверенность, гордость или приниженность); в отношении к собственности (щедрость или жадность, бережливость или расточительность, аккуратность или неряшливость). Характер личности зависит от ее мировоззрения, убеждений и моральных принципов, выявляя тем самым свою общественно-историческую природу. Так, честность, принципиальность, гуманность органически связаны с нравственными убеждениями, несовместимыми с лицемерием, беспринципностью, бездушием. Однако сами по себе черты характера не определяют однозначно социальную позицию индивида: жизнерадостностью или тревожностью могут обладать люди, коренным образом отличающиеся друг от друга по своим взглядам и убеждениям (Психология: Словарь, 1990).

Традиционно изучение характера относится в большей степени к сфере общей психологии, чем к социальной, однако из сказанного понятно, что обойтись без знания характера как компонента социально-психологической структуры личности невозможно. Если направленность и Я-концепция личности обеспечивают главным образом содержание ее психической деятельности и поведения, то характер задает форму реализации, определяя, как будет действовать индивид — доброжелательно или агрессивно, гибко или прямолинейно, энергично или пассивно, расчетливо или бездумно и т. д.

Резюмируя вышеизложенное относительно социально-психологического представления о личности, нужно подчеркнуть следующее: индивид проявляет себя как личность, осознанно и активно участвуя в социальном взаимодействии. При этом он действует как представитель определенного общества и определенных социальных групп (такowymi и воспринимают его окружающие), выполняет конкретные социальные роли и реализует конкретные социальные отношения. Социально-психологическую основу этого составляют сформировавшиеся у индивида в процессе социализации (воспитания и приобретения социального опыта) зрелая потребностно-мотивационная сфера (направленность личности), социально-адекватная Я-концепция и сложившийся характер.

Контрольные вопросы

1. Раскройте представление о личности, сложившееся в психоанализе (фрейдизме).
2. Как понимают личность представители бихевиоризма?
3. Каковы основные представления о личности в гуманистической психологии?
4. Назовите основные подходы к изучению личности в отечественной психологии.
5. В чем состоит суть комплексного подхода к изучению личности (концепция Б. Г. Ананьева)?
6. Каковы основные положения деятельностного подхода к изучению личности (взгляды А. Н. Леонтьева)?
7. Сформулируйте основные положения концепции личности в трудах К. К. Платонова, А. Г. Ковалева, Б. Д. Парыгина.
8. В чем заключается суть системного подхода к изучению личности (взгляды Б. Ф. Ломова)?
9. В чем состоит различие между психологическим и социально-психологическим пониманием личности?
10. Какого индивида можно считать личностью с точки зрения социальной психологии?

Литература

1. Абульханова К. А. Психология и сознание личности (проблемы методологии, теории и исследования реальной личности). Избранные психологические труды. Воронеж, 1999.
2. Ананьев Б. Г. Избранные психологические труды. М.: Педагогика, 1980. Т. 1, 2.
3. Андреева Г. М. Социальная психология. М.: Аспект Пресс, 2000.
4. Бобнева М. И. Социальные нормы и регуляция поведения. М.: Наука, 1978.
5. Ковалев А. Г. Психология личности. 3-е изд. М.: Просвещение, 1975.
6. Леонтьев А. Н. Избранные психологические произведения. М.: Наука, 1997.
7. Ломов Б. Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии. М.: Наука, 1984.
8. Методологические проблемы социальной психологии / Под ред. Е. В. Шороховой. М.: Наука, 1975.
9. Парыгин Б. Д. Социальная психология. Проблемы методологии, истории и теории. СПб., 1999.
10. Петровский А. В. Личность. Деятельность. Коллектив. М.: Политиздат, 1982.

11. Платонов К. К. Структура и развитие личности. М.: Наука, 1972.
12. Проблемы психологии личности / Отв. ред. Е. В. Шорохова, О. И. Зотова. М.: Наука, 1982.
13. Психология личности в трудах зарубежных психологов: Хрестоматия. СПб.: Питер, 2000.
14. Психология личности в трудах отечественных психологов. Хрестоматия. СПб.: Питер, 2000.
15. Психология: Словарь / Под общ. ред. А. В. Петровского, М. Г. Ярошевского. 2-е изд., испр. и доп. М.: Политиздат, 1990.
16. Рубинштейн С. Л. Проблемы общей психологии. М.: Педагогика, 1973.
17. Социальная психология личности / Отв. ред. М. И. Бобнева, Е. В. Шорохова. М.: Наука, 1979.
18. Социальная психология: учебное пособие / Отв. ред. А. Л. Журавлев. М.: ПЕР СЭ, 2002.

Глава 2.2. Социальная установка и Я-концепция личности

2.2.1. Социальная установка личности

Социальная установка — одна из основных категорий социальной психологии в целом и социальной психологии личности, в частности. Важность введения этой категории в концептуально-терминологический аппарат социальной психологии связана со стремлением к универсальному объяснению всего социального поведения человека: как он воспринимает окружающую его действительность, почему он так, а не иначе поступает в конкретных ситуациях, каким мотивом руководствуется при выборе способа действия, почему одним мотивом, а не другим и т. д. Другими словами, социальная установка связана с целым рядом психических свойств и процессов, таких, как восприятие и оценка ситуации, мотивация, принятие решений и поведение. Неудивительно поэтому, что в литературе накопилось много определений социальной установки и других понятий, близких к ней по своему психологическому содержанию.

Главная цель, которую стремились достичь социальные психологи при введении категории социальной установки как теоретического объяснительного конструкта, заключалась в попытке унификации анализа всего многообразия социального поведения челове-

ка. И общим центром, в котором сходились исследования социальных психологов и психологов, являлась мотивация поведения, т. е. проблема внутренней регуляции (саморегуляции) социального поведения личности. Это нашло свое отражение в понятии социальной установки: в результате неоднократного столкновения потребности и ситуации ее удовлетворения у личности формируется и закрепляется состояние готовности к определенным формам поведения при актуализации данной потребности в последующих ситуациях, т. е. социальные установки личности являются продуктом столкновения потребностей и ситуаций (условий) их удовлетворения, которые закрепляются в личностной структуре в результате опыта.

В английском языке понятию «социальная установка» соответствует понятие «аттитюд», которое ввели в научный обиход У. Томас и Ф. Знанецкий (1920). Они дали первое и одно из наиболее удачных определение аттитюда: «... состояние сознания, регулирующее отношение и поведение человека в связи с определенным объектом в определенных условиях, и психологическое переживание им социальной ценности, смысла объекта». Здесь выведены на первый план важнейшие признаки аттитюда, или социальной установки: социальный характер объектов, с которыми связаны отношение и поведение человека, осознанность этих отношений и поведения, их эмоциональный компонент, а также регулятивная роль социальной установки. Социальные объекты понимаются в данном случае в самом широком смысле: ими могут быть институты общества и государства, явления, события, нормы, группы, личности и т. д. Названные признаки предопределили разработанную позже структуру социальной установки, а также объяснили ее принципиальное отличие от простой установки (по теории Д. Н. Узнадзе), которая лишена социальности, осознанности и эмоциональности и отражает, прежде всего, психофизиологическую готовность индивида к определенным действиям.

Нет необходимости приводить примеры из множества различных определений аттитюда, или социальной установки. Общая их особенность в том, что различные авторы делают акценты на разных компонентах обсуждаемой психологической структуры. У одних это состояние готовности, у других — стабильность реагирования на социальные объекты, у третьих — мотивационные функции и т. д.

В современной социальной психологии чаще пользуются определением социальной установки, которое было дано Г. Олпор-

том (1924): «...социальная установка — это состояние психологической готовности личности вести себя определенным образом в отношении объекта, детерминированное ее прошлым опытом».

В отечественной психологии есть ряд концепций и понятий, которые близки к идее социальной установки, хотя и возникли вне рамок этой проблемы. К ним можно отнести категорию отношений в концепции В. Н. Мясищева, который понимал ее как систему связей личности с действительностью; понятие личностного смысла у А. Н. Леонтьева, выделявшего, прежде всего, личностный характер восприятия человеком объектов реального мира и его отношения к ним; направленность личности в работах Л. И. Божович. Все эти понятия отражают в той или иной степени отдельные свойства социальной установки.

Для сглаживания противоречий и расхождений в определениях социальной установки М. Смит (1942) предложил различать в ее структуре три компонента: *когнитивный*, включающий знания и представления об объекте; *аффективный*, содержащий эмоционально-оценочное отношение к объекту; и *поведенческий*, отражающий потенциальную готовность индивида реализовать определенное поведение по отношению к объекту (рис. 2.1).

Социальная установка формируется на основе собственного жизненного опыта индивида и опыта, получаемого от других людей.

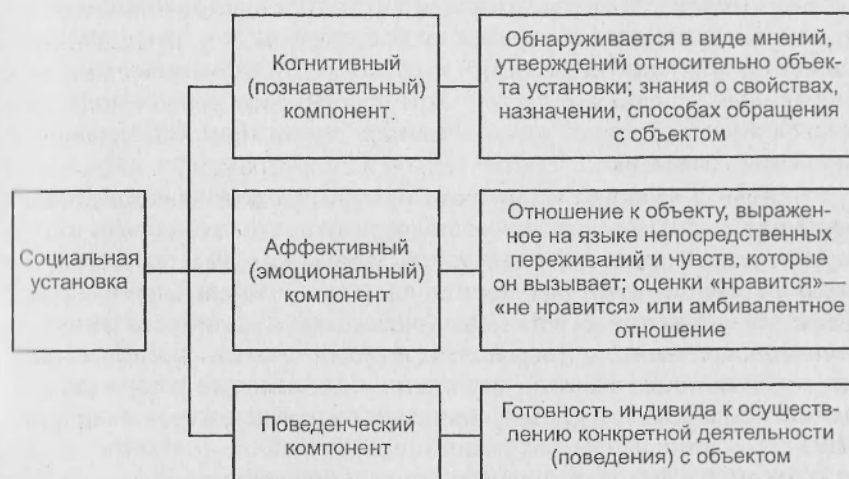


Рис. 2.1. Структура социальной установки, по Смигу

Главным путем передачи установок является словесная (вербальная) форма. Когда индивид в своем личном опыте имеет дело с отдельным объектом, такие установки называют частными (парциальными). Установки на совокупность однородных объектов называют обобщенными. Своим происхождением они обязаны межличностной и массовой коммуникации. По модальности социальные установки делятся на положительные («за» объект), нейтральные и отрицательные («против» объекта).

В качестве одного из факторов *изменения* установок исследовалось воздействие средств массовой коммуникации. Так, поступающая новая информация об объекте установки определенным образом соотносится с уже имеющимися знаниями с целью определения их совместимости или нет. Если установка содержит в себе информационные противоречия (например, «когнитивный диссонанс», «за» объект и «против» объекта), то под влиянием новой информации и рациональной аргументации в ней могут произойти изменения как по модальности, так и по интенсивности. В результате оценка в отношении объекта может меняться с отрицательной на положительную, а вслед за ней меняется и поведение индивида.

Поэтому социальную установку можно назвать стабильно-динамичной функциональной системой, регулирующей поведение личности по отношению к тому или иному социальному объекту. Кажущаяся противоречивость характеристики «стабильно-динамичная» отражает объективную противоречивость самой социальной установки, которая выражается в ее тенденции к устойчивости и сопротивляемости к изменениям, с одной стороны, и в относительной гибкости, «приспособляемости» и способности изменяться при определенных условиях, с другой. Эти особенности хорошо проявляются в таких явлениях, как, например, когнитивный диссонанс и процессы убеждения.

Основная функция установки — регуляция социального поведения индивида. При этом важно подчеркнуть, что, когда речь идет о регулирующей функции социальной установки, имеется в виду ее связь с «собственным» для данной установки социальным объектом. Сами же социальные установки оказываются взаимосвязанными, взаимозависимыми и нередко противоречивыми компонентами сложной системы. Именно эта система социальных установок выполняет функцию регуляции социального поведения человека в целом, его взаимодействия с социальной средой во всех возможных проявлениях. Противоречивость социальной действительности неизбежно порождает противоречия в системе социальных установок

и даже борьбу между ними. Этот факт позволяет объяснить, в частности, давно обсуждаемый в социальной психологии феномен расхождения между социальной установкой, выраженной вербально, и реальным поведением человека, известный как «парадокс Ла-Пьера». В реальной ситуации при наличии нескольких потенциальных объектов установка, проявляющаяся в поведении, называется доминантной, остальные — скрытыми (латентными).

Когда говорят о системе социальных установок личности, то, с точки зрения социальной и личностной значимости, отдельные социальные установки занимают в системе «неравноправное» положение и образуют своего рода *иерархическую структуру*. Этот факт нашел отражение в известной диспозиционной концепции регуляции социального поведения личности В. А. Ядова (1975). В ней выделены четыре уровня диспозиций как образований, регулирующих поведение и деятельность индивида. К первому уровню отнесены просто установки, в понимании Д. Н. Узнадзе, регулирующие поведение на простейшем, преимущественно бытовом уровне; ко второму — социальные установки, которые, по мнению В. А. Ядова, вступают в действие на уровне малых групп; третий уровень включает общую направленность интересов личности (или базовые социальные установки), отражающую отношение индивида к его основным сферам жизнедеятельности (профессия, общественная деятельность, увлечения и т. п.); на четвертом, высшем уровне располагается система ценностных ориентаций личности. Несмотря на то, что В. А. Ядов пользуется такими понятиями, как диспозиция, направленность интересов личности и ценностные ориентации, его концепция не вступает в противоречие с теорией социальной установки.

При этом необходимо отметить, что в концепции В. А. Ядова иерархическая структура социальных установок выстраивается, опираясь больше на критерий социальной значимости их объектов. Реально для каждого отдельного индивида существует собственная, субъективная иерархия социальных установок по критерию их психологической значимости только для него, которая не всегда совпадает с социально значимой иерархией. Например, нетрудно представить, что для какого-то человека смыслом жизни и высшей ценностью может являться создание семьи и воспитание детей, а для другого на первом плане — построение карьеры любой ценой, что и составляет для него основную ценностную ориентацию в жизни. По концепции В. А. Ядова, такие диспозиции справедливо относятся ко второму и третьему уровням, а по субъективным личностным крите-

риям они оказываются высшими по своему значению для индивида. Объяснение и подтверждение такому подходу к проблеме иерархии социальных установок можно найти в концепции общих значений и личностных смыслов социальных объектов А. Н. Леонтьева (1972). Из этой концепции видно, что один и тот же социальный объект (событие, процесс, явление и т. д.), имеющий однозначную интерпретацию с позиций ценностей и норм общества, приобретает различный личностный смысл для отдельных индивидов.

Таким образом, социальная установка, будучи сама системным образованием, включена в другие, более сложные системы, складывающиеся по разным признакам, и конечным регулятором поведения и деятельности личности оказывается взаимодействие этих сложных систем.

И наконец, следует сказать несколько слов о некоторых видах или типах социальных установок, чаще всего выделяемых и обсуждаемых в психологической литературе. Прежде всего, часто выделяется в особый вид так называемая перцептивная установка, означающая предрасположенность индивида к определенной интерпретации воспринимаемых элементов действительности. При восприятии социальных объектов характер перцептивной установки зависит от других установок личности. Другие две важные разновидности социальной установки — это *стереотипы* и *предрассудки*, представляющие устойчивые и относительно закрытые от влияния нового опыта формы существования социальной установки. Они выполняют защитную функцию благодаря тенденции к единообразию установок у ближайшего социального окружения, например у членов одной семьи, трудового коллектива, социальной или этнической группы. Такая «конформизация» социальных установок индивида под существующие групповые нормы и правила выполняет функцию получения им социального одобрения от социального окружения. Таким образом, социальная установка защищает самооценку субъекта в группе — он приобретает опыт думать и действовать в соответствии с групповыми нормами и ценностями и воздерживаться от несанкционированных форм поведения.

От обычной социальной установки стереотипы и предрассудки отличаются, прежде всего, содержанием своего когнитивного компонента. Стереотип — это социальная установка с застывшим, нередко обедненным содержанием когнитивного компонента. Когда говорят о стереотипном мышлении, имеется в виду ограниченность, упрощенность и поверхностность представлений человека о тех или иных объектах действительности или о способах взаимодействия с

ними. Стереотипы полезны и необходимы как форма экономии мышления и действий в отношении достаточно простых и стабильных объектов и ситуаций, адекватное взаимодействие с которыми возможно на основе привычных и подтверждаемых опытом представлений. Там же, где объект требует творческого осмысления или изменился, а представления о нем остались прежними, стереотип становится тормозом в процессах взаимодействия личности с действительностью. Иными словами, «нормальная» социальная установка может превратиться во «вредный» стереотип. Другими причинами возникновения стереотипов обычно бывают недостаток знаний, догматичное воспитание, неразвитость личности или остановка по каким-то причинам процессов ее развития.

Предрассудок — это социальная установка с искаженным содержанием ее когнитивного компонента, вследствие чего индивид воспринимает некоторые социальные объекты в неадекватном виде. Передко с таким когнитивным компонентом бывает связан сильный, т. е. эмоционально насыщенный аффективный компонент. В результате предрассудок обуславливает не только искаженное восприятие отдельных элементов действительности, но и неадекватные при определенных условиях действия по отношению к ним. Наиболее распространенным видом таких извращенных социальных установок являются расовые и национальные предрассудки.

Основная причина формирования предрассудков кроется в неразвитости когнитивной сферы личности, благодаря чему индивид некритично воспринимает влияния соответствующей среды. Поэтому чаще всего предрассудки возникают в детстве, когда у ребенка еще нет или почти нет адекватных знаний о том или ином социальном объекте, но под воздействием родителей и ближайшего окружения уже формируется определенное эмоционально-оценочное отношение к нему. В дальнейшем это отношение оказывает соответствующее влияние на содержание развивающегося когнитивного компонента, выступая в роли фильтра, допускающего к восприятию лишь ту информацию об объекте, которая соответствует уже сложившейся аффективной его оценке. Повлиять на формирование или закрепление предрассудка может и соответствующий жизненный опыт индивида, эмоционально пережитый, но недостаточно критично интерпретированный. Если объектом стереотипа или предрассудка выступает другой человек, то часто ведущими признаками оказываются его внешний вид, пол, профессия, национальная принадлежность, а другие признаки неоправданно игнорируются. Наиболее характерной особенностью восприятия на основе стерео-

типов и предрассудков является деление людей на «своих» и «чужих», при этом «своим» приписываются отличия по положительным качествам (автостереотип), а «чужие» наделяются негативными оценками (гетеростереотип) (Шихирев, 1999). Например, некоторые россияне, столкнувшиеся с преступными группировками, организованными по национальному признаку, переносят негативное отношение на весь народ, из представителей которого состоит та или иная группировка.

Измерение социальных установок. По определению, социальные установки невозможно измерить непосредственно. В идеальном случае установки следует выводить из наблюдения за поведенческими реакциями индивида во множестве социальных ситуаций. На практике это сделать невозможно. Поэтому более или менее стандартной процедурой измерения установок является процедура рассмотрения главным образом вербальных (оценочных) реакций индивида на символические (предполагаемые) представления объекта установки. Стандартные процедуры измерения установок состоят в построении шкал в соответствии с традиционными подходами субъектного, стимульного или реактивного характера. Наиболее распространенным типом установочной шкалы, по-видимому, является субъектно-ориентированный тип, введенный Ликертом (1932).

2.2.2. Я-концепция как социально-психологический феномен

Психология Я-концепции как одна из социально-психологических схем личности в теоретико-концептуальном плане в целом опирается на положения феноменологического подхода или гуманистической психологии, символического интеракционизма и в незначительной степени психоанализа. Я-концепция — это сложный составной образ или картина, включающая в себя совокупность представлений индивида о себе самом вместе с эмоционально-оценочными компонентами этих представлений. Я-концепция личности формируется в процессе жизни человека на основе взаимодействия со своим психологическим окружением и реализует мотивационно-регуляторную функцию в поведении личности.

История вопроса: феноменологический подход. Термин «Я-концепция» появился в научном языке на рубеже XIX—XX вв. в связи с представлениями о дуальной природе человека как познающего субъекта и познаваемого объекта. Американский психолог

У. Джеймс («Принципы психологии», 1890 г.) первым предложил идею Я-концепции и внес существенный вклад в ее разработку. Согласно Джеймсу, «глобальное Я» (личность) содержит в себе два аспекта: эмпирический объект (Me), познаваемый субъективным оценивающим сознанием (I). Я как объект состоит из четырех компонентов: духовное, материальное, социальное и телесное Я, которые и образуют для каждого человека уникальный образ или совокупность представлений о себе как личности. Кроме этого, Джеймс предложил формулу самооценки личности, согласно которой достигнутые успехи сравниваются с уровнем притязаний:

$$\text{самооценка} = \frac{\text{успехи}}{\text{притязания}}$$

Феноменологический подход к поведению (гуманистическая психология), в котором Я-концепция стала связующим интегративным принципом, объясняет поведение человека на языке *феноменального поля* субъекта как субъективно воспринимаемой и осознаваемой реальности индивида (К. Левин), а не на языке аналитических категорий, конструируемых внешним наблюдателем. В целом теория Я-концепции, разработанная в рамках феноменологического подхода, сводится к следующим положениям:

1. Поведение есть продукт восприятий индивида, которые по своей природе феноменологичны: психологическая реальность индивида — это не объективная реальность как таковая, а продукт его субъективных восприятий в момент реализации поведения.
2. Центральной, интегрирующей точкой феноменального поля является Я-концепция, вокруг которой организуются все субъективные восприятия индивида.
3. Я-концепция является одновременно и продуктом восприятий, и совокупностью представлений, в которых содержатся ценности, привнесенные из социокультурной среды.
4. С формированием Я-концепции поведение индивида в целом начинает регулироваться ею.
5. Я-концепция относительно согласована во времени и ситуативных контекстах; в этом состоит ее прогностическая ценность.
6. Потребность в положительном отношении к себе от других людей возникает параллельно с формированием Я-концепции. Потребность в положительном отношении к себе самому (потребность в положительной самооценке) возникает через усвоение опыта положительной оценки себя другими людьми.

7. Для снятия расхождений между Я-концепцией и данными текущего жизненного опыта индивид использует различные защитные стратегии.

8. В жизни человека существует одно главное мотивационное побуждение — потребность в самоактуализации, в поддержании и повышении ценности своей Я-концепции.

Я-концепция как структура установок на себя. Дальнейшее развитие теории Я-концепции шло в направлении унификации концептуально-терминологического аппарата для описания Я-концепции и поиска надежных эмпирических референтов для ее измерения. Результатом этого развития стало представление Я-концепции как совокупности или структуры установок индивида к самому себе (Бернс, 1986). Эта структура может быть представлена в виде схемы (см. рис. 2.2). Я-установки группируются в три категории: реальное Я (каким индивид представляет себя на данный момент); социальное Я (как, по мнению индивида, его представляют другие люди) и идеальное Я (каким индивиду хотелось бы быть).

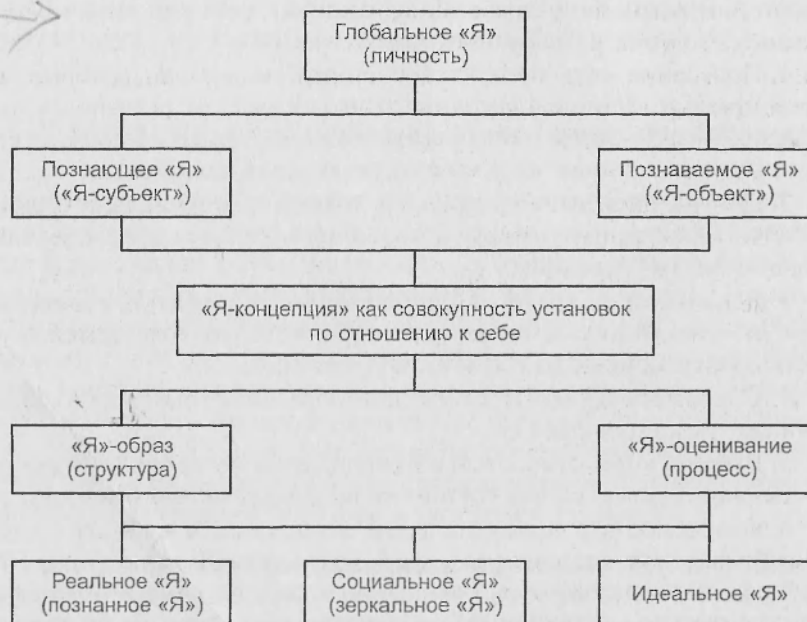


Рис. 2.2. Структура Я-концепции, по Р. Бернсу

Понимание Я-концепции как структуры установок отражает ее структурно-динамический характер. Образ Я (структура представлений о себе самом) складывается из когнитивных составляющих установок (ролевые, статусные, имущественные, ценностные и другие представления человека о себе самом). Все они входят в образ Я с разными весами, т. е. образуют иерархию с точки зрения их субъективной значимости для индивида. Второй компонент динамический, процессуальный — это эмоционально-оценочный компонент. Источниками оценочных суждений индивида о себе самом являются социокультурные стандарты и нормы социального окружения, социальные реакции других людей по отношению к индивиду (их субъективная интерпретация), индивидуальные критерии и стандарты, усвоенные индивидом в жизни.

Фактически индивид реализует два процесса самооценки: сравнение «реального Я» с «идеальным Я» и сравнение «реального Я» с «социальным Я».

В связи с представлением Я-концепции как структуры Я-установок возникает вопрос: а являются ли установки индивида к самому себе аналогичными установкам к другим (внешним) объектам? Принципиальных различий, конечно, нет — все установки имеют 3-компонентную структуру и измеряются одними и теми же процедурами измерения. Вместе с тем есть ряд качественных отличий Я-установок от установок к внешним объектам:

- Я-установки не имеют общего объекта соотнесения, тогда как установки людей к внешним объектам этот объект имеют по определению. В Я-установках люди всегда воспринимают абсолютно разные объекты — самих себя;
- все люди стремятся сохранять установки к самому себе неизменными и положительными. Они вообще стремятся избегать негативных Я-установок, отрицательных чувств, низких самооценок, неуважения или отвержения себя;
- исключительная важность и значимость объекта Я-установок для каждого индивида. Действительно, Я-концепция является центральной по значимости для психологического существования каждой личности. Трудно представить человека, который бы абсолютно безразлично относился к самому себе;
- Я-концепция — это рефлексивный конструкт. Это значит, что личность, имеющая Я-установку, и объект этой установки совмещены в одном лице — это сам человек, т. е. личность одновременно и субъект и объект установки;

- Я-установки отличны от социальных установок к внешним объектам по источникам формирования. Источником формирования Я-установок преимущественно является межличностная коммуникация, тогда как опосредованная коммуникация (печатная продукция, СМИ) сильнее влияет на более четкое формирование наших установок к другим объектам.

Итак, представление Я-концепции как совокупности установок индивида к самому себе — это исключительно плодотворный подход по ряду причин:

1) он позволяет использовать разработанный в социальной психологии инструментарий для измерения социальных установок;

2) при таком подходе акцентируется внимание на том факте, что Я-концепция — это не какой-то единственный (в смысле простой, элементарный) конструкт. Каждый индивид обладает множеством Я-концепций (Я-установок, имеющих иерархическую структуру), связанных с различными восприятиями, переживаниями и осмыслением тех или иных аспектов своего бытия. Поэтому использование скорее Я-установок, чем просто термина «Я-концепция», делает акцент на том, что существует много способов осмысления индивидом самого себя;

3) этот подход способствует устранению терминологических трудностей и вносит ясность и четкость при описании и исследовании явлений, связанных с Я-концептуализацией личности.

Источники развития и формирования Я-концепции. Из многочисленных источников формирования Я-концепции человека, по-видимому, наиболее важными являются следующие, хотя их значимость, как показывают исследования, меняется в различные периоды жизни человека:

- представление о своем теле (телесное Я);
- язык как развивающаяся способность выражать словами и формировать представления о себе и других людях;
- субъективная интерпретация обратной связи от значимых других о себе;
- идентификация с приемлемой моделью половой роли и усвоение связанных с этой ролью стереотипов (мужчина — женщина);
- практика воспитания детей в семье.

Телесное Я и образ тела. Рост, вес, телосложение, цвет глаз, пропорции тела тесно связаны с установками индивида к себе, самочувствием и переживаниями своей адекватности и принятия себя.

Образ своего тела, подобно другим компонентам Я-концепции, субъективен, но ни один другой элемент так не открыт для внешнего обозрения и социальных оценок, как тело человека.

Исследования дают исключительно убедительные свидетельства тому, как люди разного телосложения вызывают неодинаковые и одновременно согласованные реакции других лиц. Задайте себе несколько вопросов: как вы реагируете на невысокого полного человека? На высокого, стройного, атлетически сложенного, какие ассоциации у вас возникают, даже если вы незнакомы с этими людьми? Уверенно можно ответить: эти два типа человека будут вызывать у нас совершенно разные чувства, установки и ожидания по отношению к ним.

В целом исследования подобного плана выявляют общую тенденцию: общий уровень удовлетворенности своим телом пропорционально соизмерим с общим уровнем принятия себя. Таким образом, высокая самооценка личности сильно коррелирует с удовлетворенностью своим телом.

Другими словами, так же, как для каждого из нас существует идеальная Я-концепция себя, существует, по-видимому, и идеальный образ тела. Этот идеальный образ формируется на основе усвоения индивидом культурных норм и стереотипов. Чем ближе образ тела к идеалу, тем вероятнее наличие у индивида высокой Я-концепции в целом. Эти идеальные представления меняются со временем и между культурами. Отсюда следует и практический вывод: чтобы уменьшить отрицательные эффекты стереотипного восприятия людей, нельзя судить о них только по внешности.

Язык и развитие Я-концепции. Значение языка для развития Я-концепции очевидно, поскольку развитие способности ребенка к символическому отражению мира помогает ему выделить себя из этого мира («Я», «мое» и т. д.) и дает первый толчок к развитию Я-концепции.

Обратная связь от значимых других. Приобретение опыта принятия себя другими (в любви, уважении, привязанности, защите и т. п.) — другой важный источник формирования Я-концепции. Чтобы переживать и осознавать это, ребенок (человек) должен воспринимать лицо, жесты, вербальные высказывания и другие знаки от значимых других, особенно родителей, которые сигнализировали бы ему о его принятии этими другими. Большинство теоретиков и исследователей по проблемам личности согласны с тем, что стандарты, устанавливаемые значимыми другими (родителями, учителями, ближайшим социальным окружением) жизненно важны для

развития Я-концепции. С помощью этих стандартов индивид удостоверяется, в какой мере другие заинтересованы в нем, принимают его или отвергают.

Существует много исследований, посвященных этому вопросу, результаты которых позволяют выделить общую закономерность. Если другие люди принимают, одобряют, признают индивида, и он пользуется их уважением (т. е. получает положительные подкрепления) и осознает это, то у него, вероятнее всего, развивается положительная Я-концепция. Если другие — родители, сверстники, учителя — отвергают ребенка или подростка, выставляют на посмешище, принижают, больше критикуют, чем поощряют (т. е. он получает больше негативных подкреплений), то, надо полагать, у него будет развиваться отрицательная Я-концепция. Не подлежит сомнению, что первичная группа сверстников (школьные группы и др.) имеет огромное значение для «оформления» центральных Я-установок в подростковом возрасте.

Полоролевая идентификация. Принадлежность личности к мужскому или женскому полу является одним из краеугольных оснований Я-концепции человека: все другие функции и характеристики покоятся именно на этих представлениях — Я существо мужского или женского пола.

Различают два процесса формирования половой принадлежности индивида — половая идентификация и половая типизация. Идентификация — это более ранний процесс (в основном бессознательный) отождествления себя с ролью другого человека (родителя или его заместителя) и подражание его поведению. Половая типизация, следующая за идентификацией, — более осознанный процесс овладения культурно одобряемыми нормами поведения, типичными для роли женщины или мужчины в данной культуре. Формирование представлений о половой роли и их освоение — важнейший и универсальный компонент Я-концепции. Для описания процесса половой типизации исследователи ввели понятие «стандарта половой роли» или полоролевого стандарта в качестве приобретенных в процессе социального научения форм поведения и личностных характеристик, типичных для данного пола в данной конкретной культуре. И в каждом обществе (культуре) существуют социально одобряемые нормы, стандарты, формы поведения и психологические характеристики, приписываемые ролям мужчины и женщины.

Многочисленные исследования подтверждают, что, несмотря на формальное юридическое провозглашение равноправия, в большин-

стве культур больше свободы, власти и ценности приписывается мужскому стандарту.

И поскольку характеристики, связанные с традиционными представлениями о половых ролях (полоролевыми стандартами) в обществе, проявляют наибольшее сопротивление к изменениям, то неудивительно, что Я-концепции женщин имеют в целом тенденцию быть менее положительными, чем Я-концепции мужчин, так как женский стереотип содержит меньше социально одобряемых характеристик.

Воспитание детей в семье. Не подлежит сомнению, что практика воспитания детей в семье оказывает огромное и во многих семьях преобладающее влияние на развитие Я-концепции личности. Большинство психологов считают, что первые пять лет жизни являются периодом, когда закладывается базовая основа личности и Я-концепции человека. Первые человеческие отношения, которые ребенок познает в семье, выступают для него прототипом будущих отношений с другими людьми.

Психологи предпринимали многочисленные попытки категоризации различных типов воспитания с формированием различных типов личности. Но в реальной жизни воспитание трудно подогнать под чистые категории, в чем каждый из нас может убедиться на собственном опыте. Вместе с тем, как показали исследования, определенные корреляции и тенденции в формировании типов личности вполне очевидны в отношении таких установок воспитания, как авторитарность, безразличие, отвержение, вседозволенность и теплота, забота, уважение детей, разумный контроль со стороны родителей в воспитании детей.

Исследования этой проблемы весьма обширны и многочисленны, при этом большинство публикаций издано на английском языке. Сразу необходимо подчеркнуть, что выявленные в исследованиях тенденции исключительно репрезентативны, поскольку их согласованность у разных исследователей очень высока, и сводятся к следующему. Родители детей с высокими Я-оценками постоянно проявляют искреннюю заинтересованность в благополучии ребенка, теплоту и заботу о нем. Они менее снисходительны, исключают вседозволенность, опираются на высокие стандарты поведения и подкрепляют их соответствующими правилами. В практике воспитания больше применяются поощрения, чем наказания. Четко установлены границы дозволенного ребенку, что допускает применение родителями менее жестких форм наказания. Существование ограниче-

ний обеспечивает ребенку тот социальный мир, в котором он может проявлять инициативу и достигать успеха.

Наоборот, родители детей с низкими Я-оценками, как правило, применяют жесткие наказания, требуют безусловного подчинения ребенка требованиям родителей, что сочетается с элементами вседозволенности. Они чаще бывают холодны, безразличны и малообщительны, противоречивы во взаимоотношениях с детьми. Несогласованные реакции родителей ребенок воспринимает как подтверждение отвержения, враждебности неприятия его со стороны родителей.

В целом результаты исследований позволяют утверждать, что нет общей модели воспитания, позволяющей ребенку развить высокую самооценку. Но в целом, по-видимому, следующие условия воспитания в семье способствуют развитию здоровой высокой самооценки личности:

- положительная расположенность к ребенку, сердечное, теплое, уважительное принятие родителями своих детей;
- четкое установление социальных норм, границ и правил поведения детей; целенаправленное и согласованное поддержание этих норм родителями;
- уважение со стороны родителей индивидуальной инициативы ребенка в установленных пределах;
- минимум агрессивности, отрицания, неуважения и неопределенности в общении с детьми.

Я-концепция и регуляция поведения. В целом мотивационная функция Я-концепции, регулирующая поведение человека, состоит в следующем:

1. Каждая социальная ситуация воспринимается и оценивается в соответствии с теми компонентами Я-образа, которые актуализируются этой ситуацией и которые необходимо проявлять индивиду (достигать, поддерживать, защищать, избегать и т. д.).

2. На основе базовой потребности в самоактуализации, поддержании и защите своего Я, потребности в положительной самооценке, а также (и это самое главное) в зависимости от субъективной значимости для индивида тех параметров Я-концепции, которые активизированы ситуацией, формируется и выбирается конкретная форма поведения в данной ситуации.

Исходя из сказанного выше, каждый индивид имеет в отношении себя множество Я-установок и самооценок по различным параметрам своей личности, которые в совокупности образуют его

Я-концепцию. Каждая парциальная самооценка индивида (по отдельным личностным характеристикам) может меняться в пределах от -1 до $+1$ в относительных значениях. И каждый индивид может иметь положительные самооценки по одним параметрам своего Я и отрицательные — по другим. Из этих парциальных самооценок с учетом субъективной значимости для индивида различных параметров своего Я формируется обобщенная самооценка его личности.

Поэтому каждый человек по своей обобщенной самооценке занимает, условно говоря, определенную точку на континууме (-1 ; $+1$) (рис. 2.3). Если он занимает какое-то положение на отрицательном промежутке этой шкалы (скажем, позицию А), то говорят, что у него низкая (или отрицательная, неадекватная) самооценка или Я-концепция. Если обобщенная самооценка индивида находится на положительном промежутке континуума (например, позиция В), то он является лицом с высокой (положительной, адекватной) самооценкой.

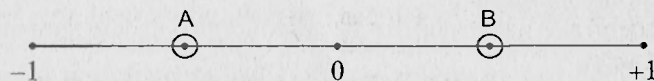


Рис. 2.3. Шкала обобщенных самооценок индивида

Как показали обширная психотерапевтическая практика и научные исследования, люди с низкими и высокими самооценками часто проявляют характерные, *типологично* отличающиеся друг от друга типы поведения и личностные особенности. Это позволяет описать на качественном уровне обобщенные личностно-поведенческие профили лиц с низкими и высокими самооценками, которые могут служить качественными диагностическими индикаторами для идентификации таких лиц. Типичные психологические и поведенческие особенности лиц с низкой и высокой самооценкой можно сгруппировать следующим образом:

профиль личности с низкой самооценкой:

- сверхчувствительность к лести, похвале и критике;
- сильно выраженный эгоцентризм и меркантильность;
- убежденность в эгоистической, порочной природе человека, недоверие и подозрительность к людям, игнорирование их интересов и потребностей;

- обобщенная склонность объяснять свое поведение и происходящие с ним события, как мало зависящие от него самого, а больше от внешних обстоятельств и злой или доброй воли других людей (внешний локус контроля);
- стремление к уходу или уединению, робость или явно выраженная агрессивность;
- высокий уровень неудовлетворенности собой, неуверенность, изнуряющее беспокойство о будущем;
- неустойчивая система взглядов, убеждений и ценностей, большая внушаемость;
- безразличное или преувеличенно-тревожное отношение к своему здоровью и внешности;

профиль личности с высокой самооценкой:

- способность трезво и реально оценивать свои успехи и неудачи, отстаивать свои интересы и взгляды;
- отсутствие ригидности, способность изменять свои взгляды и принципы при изменении социального опыта на основе новой информации;
- отсутствие изнуряющего беспокойства о своем прошлом и будущем;
- уверенность в том, что он справится с проблемами даже перед лицом случайных неудач;
- принятие себя как личности, имеющей равную ценность с другими, несмотря на различия в качествах и способностях;
- уважение интересов и потребностей других людей.

Рассмотрение профилей лиц с высокой и низкой самооценкой (основанных на большом массиве статистических данных) делает очевидным, что важнейшими личностными характеристиками индивида, существенно влияющими на регуляцию его социального поведения (взаимодействия и взаимоотношения с другими людьми), являются «эгоцентризм — его отсутствие», «беспокойство / тревожность — их отсутствие» или шире — взаимосвязь Я-установок с установками к другим людям.

Имеющаяся литература позволяет сделать ряд обобщений, касающихся регуляции поведения индивида в связи с особенностями его Я-концепции. На уровне логики здравого смысла любовь к себе часто рассматривается как альтернатива уважению к другим людям: чем больше любви и заботы привношу во внешний мир, тем меньше остается самому себе. Да, эгоистичность человека может считаться основой отсутствия интереса, заботы и любви к дру-

ним людям. Эгоистический человек постоянно сконцентрирован на самом себе, озабочен своей персоной, никогда не бывает удовлетворен, всегда боится что-то потерять, проявляет чрезмерную заискиваемость.

Но на самом деле противопоставление уважения и любви к себе и другим (так же, как и ненависти к себе и другим) не является альтернативой. Э. Фромм (1939) был одним из первых исследователей, кто поставил это противопоставление под сомнение: поскольку мы сами являемся таким же объектом чувств и установок, как и другие люди, то установки к другим и самому себе должны функционировать параллельно и не являться противоположными. Даже известная библейская заповедь «Люби ближнего своего, как самого себя» (Евангелие от Матфея, 17:17) означает, что уважение собственной личности, любовь и понимание собственного Я не может отделяться от уважения, понимания других людей и любви к ним.

В основе эгоистичности человека лежит отсутствие уважения к самому себе. Индивид, не одобряющий самого себя, находится в состоянии хронического беспокойства. Он озабочен самим собой. К этому его постоянно толкает неудовлетворенная потребность в положительной самооценке. Поэтому тезис — чрезмерная любовь к себе не оставляет места для любви к другим — ошибочен. В действительности такие люди не любят и не уважают самих себя, а их нарциссизм это не что иное, как мощный защитный механизм по защите своего уязвимого Я. Другими словами, поведенческая тенденция унижения, умаления достоинства других возникает у человека из чувства собственной неполноценности, несостоятельности как механизм сверхкомпенсации.

Индивид постоянно контролирует и направляет себя в том плане, чтобы не потерять самооценку, повысить ее. Именно эта потеря дает начало изнуряющей тревожности и страданию, которое обозначается как «беспокойство». Состояние беспокойства по самой сути является межличностным феноменом, который проистекает от ожидания индивида с низкой самооценкой того, что он будет отвергнут, отрицательно оценен и принижен самим собой или другими. Такой индивид имеет закрепившийся опыт отрицательного оценивания себя со стороны других и находится в постоянном изнуряющем ожидании (тревожном предвосхищении) получить какую-либо форму отвержения вновь.

Чтобы снять чувство собственной несостоятельности и предотвратить свое отвержение, индивид с низкой самооценкой при взаимодействии с другими вырабатывает в себе разные защитные стили

поведения — либо уменьшает контакты с людьми, проявляет робость, соглашательство, сглаживание, уступчивость и т. п., либо «нападает» на них, стремится к превосходству, демонстрирует неадекватно завышенные самооценки, т. е. формирует отрицательные установки по отношению к другим людям.

Лица с высокой адекватной самооценкой, как правило, проявляют и адекватный стиль поведения без особого проявления защитных реакций. Для них характерно проявление уважения и себя, и других в социальных взаимодействиях.

В целом, данные обширных исследований (К. Роджерс, У. Розенберг и др., 60-е гг. и более ранние наблюдения психоаналитиков) убедительно свидетельствуют о сильной положительной взаимосвязи между принятием себя и принятием других (коэффициент корреляции 0,7—0,8) с соответствующими поведенческими тенденциями. Это позволяет предположить, что такая взаимосвязь носит универсальный характер и, по-видимому, присутствует во всем спектре населения.

Эти статистически значимые взаимосвязи между Я-установками и установками к другим людям дают социальной психологии принцип исключительной значимости и полезности для понимания и объяснения проблем регуляции социального поведения людей, особенно проблем социального конфликта и враждебности. Я-концепция личности имеет безусловное значение для изучения процесса регулирования отношениями человека с другими людьми и уникальную перспективу в плане анализа отношений человека с окружающей социальной средой. В ситуациях межличностной напряженности и социальных конфликтов, начиная с семейных до производственных и этнических, наиболее эффективный подход к разрешению проблем — анализ и изменение установок участников конфликта по отношению к самим себе, будь то сугубо личностная идентификация или социальная, а не просто поиск решений, целиком опирающихся на внешние факторы.

Для качественного анализа возможных стратегий взаимодействия с лицами, имеющими низкую и высокую самооценку, полезно использовать качественную типологию личности, основанную на Я-концепции:

- индивид с низкой самооценкой и защитным стилем поведения, основанным на уходе;
- индивид с низкой самооценкой и агрессивным защитным стилем поведения;
- индивид с адекватно высокой самооценкой.

Кроме этого, при анализе и развитии взаимоотношений с людьми полезно учитывать эмпирические закономерности, выявленные при изучении Я-концепции личности:

- чем чаще человек отрицательно оценивает других по каким-либо характеристикам, тем ниже его уровень самооценки по тем же характеристикам;
- индивид чаще описывает положительно тех людей, которые по каким-либо характеристикам больше похожи на него самого, он больше склонен доверять им и больше подвержен убеждению и внушению со стороны таких лиц;
- систематическое получение индивидом оценок, которые выше или ниже средних оценок, обычно получаемых им от других ранее, изменяет самооценку этого индивида в том же направлении;
- только через изменение отношения к себе у индивида изменяются мнения и взгляды о других людях.

В заключение отметим следующее. Социальная психология признает межличностно детерминированную и, следовательно, поддающуюся воздействиям природу Я-концепции, в то же время во многом игнорирует стабилизационные и объединяющие качества, приписываемые ей в гуманистических формулировках. Такой взгляд во многом обязан школе символического интеракционизма в социальной психологии. В частности, Ч. Кули (1902) предложил концепцию зеркального Я, в которой Я-концепция формируется на основе субъективно интерпретируемой обратной связи от других как основного источника данных о себе в процессе символического взаимодействия между индивидом и его различными первичными группами. Г. Мид (1934) в своей теории «обобщенного другого» главным условием развития Я-концепции считал способность индивида принимать роль другого, чтобы установки другого по отношению к индивиду могли бы быть им оценены и интериоризированы. Объединение таких оценочных представлений «обобщенного другого» и есть главный источник формирования Я-концепции и внутренней регуляции поведения индивида. Однако представление о Я-концепции как о преимущественно интерпсихическом феномене может привести к экстремальному ситуационизму. Хотя есть много свидетельств тому, что Я-концепция индивида подвержена изменениям при целенаправленных воздействиях извне (например, в психотерапии), нельзя игнорировать также многократно эмпирически подтвержденный факт о трансситуациональной согласованности Я-концепции здоровой личности.

Контрольные вопросы

1. Что понимают под «социальным объектом» установки?
2. Перечислите основные компоненты социальной установки.
3. За счет чего обеспечивается устойчивость установки?
4. В чем заключаются сходство и различие между стереотипами и пред-
рассудками?
5. Изложите ваше понимание Я-концепции личности.
6. Сформулируйте основные положения Я-концепции У. Джемса (фе-
номенологический подход).
7. Расскажите о структуре Я-концепции и объясните значение ее компо-
нентов.
8. В чем смысл обозначения социальной установки как «стабильно-дина-
мической» функциональной системы?
9. Объясните специфику и отличие Я-установок от установок к внешним
социальным объектам.
10. Сформулируйте основные подходы к разработке социальной психо-
логии личности в отечественной психологии.

Литература

1. Абульханова-Славская К. А. Деятельность и психология личности. М.: Наука, 1980.
2. Абульханова К. А. Психология и сознание личности (проблемы мето-
дологии, теории и исследования реальной личности). Избранные психологи-
ческие труды. Воронеж, 1999.
3. Андреева Г. М. Социальная психология. М.: Аспект Пресс, 2000.
4. Бернс Р. Я-концепция и воспитание. М.: Прогресс, 1986.
5. Божович Л. И. Личность и ее формирование в детском возрасте. М.: Просвещение, 1968.
6. Ковалев А. Г., Мясичев В. Н. Психические особенности человека. Л.: ЛГУ. 1957, 1960. Т. 1, 2.
7. Ломов Б. Ф. Методологические и теоретические проблемы психоло-
гии. М.: Наука, 1984.
8. Мотивационная регуляция деятельности и поведения личности / Отв.
ред. Л. И. Анцыферова. М., 1988.
9. Надирашвили Ш. А. Установка и деятельность. Тбилиси: Мецниере-
ба, 1987.
10. Парыгин Б. Д. Социальная психология. Проблемы методологии, ис-
тории и теории. СПб., 1999.
11. Платонов К. К. Структура и развитие личности. М.: Наука, 1986.
12. Проблемы психологии личности / Отв. ред. Е. В. Шорохова, О. И. Зотова. М.: Наука, 1982.

13. Психология XXI века. Отв. ред. В. Н. Дружинин. М.: Инфра-М, 2002.
14. Психология личности и образ жизни / Отв. ред. Е. В. Шорохова. М.: Наука, 1987.
15. Психология личности в трудах зарубежных психологов: Хрестоматия. СПб.: Питер, 2000.
16. Психология личности в трудах отечественных психологов: Хрестоматия. СПб.: Питер, 2000.
17. Российский менталитет: психология личности, сознание, социальные представления. М.: ИП РАН, 1998.
18. Рейнвальд Н. И. Психология личности. М., 1987.
19. Роджерс К. Взгляд на психотерапию. М., 1994.
20. Саморегуляция и прогнозирование социального поведения личности / Под ред. В. А. Ядова. Л.: Наука, 1979.
21. Современная психология / Отв. ред. В. Н. Дружинин. М.: Инфра-М, 1999.
22. Социальная психология / Под ред. Г. П. Предвечного, Ю. А. Шерковина. М.: Политиздат, 1975.
23. Социальная психология. / Под ред. А. Л. Журавлева. М.: Per Se, 2002.
24. Социальная психология: История, Теория, Эмпирические исследования / Под ред. Е. С. Кузьмина, В. Е. Семенова. Л.: ЛГУ, 1979.
25. Социальная психология личности / Отв. ред. М. И. Бобнева, Е. В. Шорохова. М.: Наука, 1979.
26. Социально-психологические и нравственные аспекты изучения личности / Отв. ред. Е. В. Шорохова, В. П. Левкович. М.: ИП АН СССР, 1988.
27. Стиль жизни личности. Теоретические и методологические проблемы / Отв. ред. Л. В. Сохань, В. А. Тихонович. Киев: Наукова Думка, 1982.
28. Теория психологии личности / Под ред. В. Ф. Сержантова. Л.: ЛГУ, 1982.
29. Д. Н. Узнадзе — классик советской психологии. Тбилиси: Мецниереба, 1986.
30. Холл К. С., Линдсей Г. Теории личности. М.: КСПН, 1997.
31. Хьелл Л., Зиглер Д. Теории личности. СПб.: Питер, 1997.
32. Шорохова Е. В. Социально-психологическое понимание личности // Методологические проблемы социальной психологии. М.: Наука, 1975. С. 63—71.
33. Экспериментальные исследования по психологии установки. Тбилиси: Мецниереба. 1961. Т. 1, 1963. Т. 2, 1966. Т. 3.
34. Ядов В. А. О диспозиционной регуляции социального поведения личности // Методологические проблемы социальной психологии. М.: Наука, 1975. С. 89—105.

Глава 2.3. Социализация личности

Введение

В отечественной психологии под социализацией обычно понимается процесс и результат усвоения и активного воспроизводства индивидом социального опыта, осуществляемый в общении и деятельности (Психология. Словарь, 1990). Социализация происходит под влиянием разных факторов — это и целенаправленные воспитательные воздействия на индивида со стороны других людей и общественных институтов, и стихийные воздействия на него различных жизненных обстоятельств. Понятие «социализация» было введено в социальную психологию в 40—50-е гг. XX в. в работах А. Бандуры, Дж. Кольмана и др.

Психология включила это понятие в свой арсенал позже других наук и, естественно, стремилась наполнить его своим собственным содержанием. Однако и эти попытки не способствовали единству мнений, поскольку понятие «социализации» неразрывно связано с представлениями о личности и о характере ее отношений с обществом. Отсюда и разные интерпретации процессов социализации. Для одних — это научение социальному поведению (здесь явная печать общеизвестной бихевиористской методологии); для других — моделирование личности в соответствии с требованиями культуры (здесь находят отражение идеи течения «культура и личность» 30-х гг., сюда же можно отнести теорию формирования «советского человека», а также концепцию «запрограммированной культуры» Б. Ф. Скиннера); для третьих социализация — это подготовка к «социальному участию» в группах (Социальная психология: Учебное пособие, 2002).

Несмотря на все сложности и ограничения, с которыми столкнулась в своей истории отечественная социальная психология, она, тем не менее, накопила значительный объем методологических, теоретических и эмпирических знаний. На основе этих знаний социализация вполне справедливо понимается как усвоение индивидом социального опыта путем включения в социальную среду и воспроизведение системы социальных связей и отношений (Андреева, 1986). Если ориентироваться на теорию социальной установки, объясняющую процессы регулирования социального поведения человека, то можно сказать, что социализация — это становление, формирование и развитие системы социальных установок личности.

2.3.1. Социально-психологические механизмы социализации

По мнению отечественных психологов, социализация происходит в следующих сферах жизни человека: в деятельности, в общении и в сфере самосознания. Социализацию в сфере деятельности А. Н. Леонтьев определял как «расширение каталога деятельностей, которыми владеет ребенок». Имеется в виду постепенное усвоение тех видов деятельности, которые ребенок может самостоятельно воспроизводить, т. е. освоение культурных образцов поведения. Для каждого возрастного периода развития характерна своя, так называемая «ведущая» форма деятельности, выполнение которой определяет возникновение и формирование основных психологических новообразований человека на данной ступени развития его личности. Понятие ведущей деятельности ввел А. Н. Леонтьев, а Д. Б. Эльконин развил и углубил содержание этого понятия. Современные данные об особенностях развития психики человека в онтогенезе позволяют выделить такие виды ведущей деятельности, как: 1) непосредственное общение младенца со взрослыми; 2) предметно-манипулятивная деятельность, характерная для раннего детства; в процессе ее выполнения ребенок усваивает исторически сложившиеся способы действий с определенными предметами; 3) сюжетно-ролевая игра, характерная для дошкольного возраста; 4) учебная деятельность младших школьников; 5) общественно-полезная деятельность подростков; 6) профессионально-учебная деятельность, характерная для периода ранней юности (Психологический словарь, 1983, с. 42). Ведущая деятельность не возникает сразу в развитой форме, а проходит определенный путь становления. Ее формирование осуществляется под руководством взрослых в процессе обучения и воспитания.

В сфере общения социализация происходит в ходе постепенного расширения круга общения, углубления самого процесса общения, связанного с изменением его содержания и форм. М. И. Лисина разработала концепцию развития общения ребенка со взрослыми, в которой общение рассматривается как особый вид деятельности (коммуникативная деятельность) (Лисина, 1974). Содержание параметров форм общения, по ее мнению, зависит от периода психического развития, на котором находится ребенок. Так до 1 года, в младенческом возрасте у ребенка развивается ситуативно-личностное общение, призванное удовлетворить его потребность в доброжелательном внимании. С 1 года до 3 лет (ранний возраст) преобладает ситуативно-деловое общение, удовлетворяющее потребность ребенка в сотрудничестве. От 3 до 5 лет, когда ребенок вступает в млад-

ший, а затем в средний дошкольный возраст, развивается внеситуативно-познавательная форма общения, и у ребенка возникает потребность в уважении со стороны взрослых. На этом этапе развития ребенком движет познавательный мотив, и для его достижения ребенок начинает активно использовать речевые средства. В возрасте 4—6 лет (средний и старший дошкольный возраст) на первый план выходит потребность ребенка во взаимопонимании и сопереживании, которая удовлетворяется во внеситуативно-личностном общении (Смирнова, 1997).

В сфере самосознания социализация выступает в плане формирования Я-концепции, становления образа самого себя — это очень широкая проблема, затрагивающая самые различные исследования. Социальная психология расставляет свои акценты в изучении самосознания. Она рассматривает проблему формирования социальной идентичности и занимается вопросом сопоставления человеком образа «Я» с социальным эталоном. Идентификация представляет собой процесс эмоционального и иного самоотождествления человека с другим человеком, группой, образцом. Это механизм социализации личности, осуществляющий «присвоение» индивидом своей человеческой сущности. Идентификации обычно противопоставляется обособление — механизм индивидуализации личности, воплощенный в стремлении человека выделиться из числа других, закрыться, отстраниться (Крысько, 2001, с. 483).

Идентификация оказывает двойное воздействие на развитие личности: с одной стороны, формирует способность к установлению положительных отношений с людьми, ведет к развитию социально значимых качеств, с другой — может способствовать растворению индивида в другом человеке, выхолащиванию индивидуального. Обособление в свою очередь дает возможность сохранить в общении с людьми свою индивидуальность, чувство собственного достоинства. При обособлении развивается ответственность, самостоятельность, но вместе с тем оно может привести к отчуждению, которое проявляется в эмоциональной холодности, лишении близости и доверия.

Идентификация играет огромную роль в поведении и духовной жизни человека. Ее психологический смысл заключается в расширении круга переживаний, в обогащении внутреннего опыта. Она известна как самое раннее появление эмоциональной привязанности к другому человеку. С другой стороны, идентификация часто выступает элементом психологической защиты людей от объектов и ситуаций, вызывающих страх, порождающих тревожные и напря-

жесткие состояния. Говоря о социальной идентификации, нужно помнить об этнической идентичности (этничности), профессиональной, политической и других идентичностях, которые имеют большое значение для развития самосознания личности.

Принципиальный вопрос, с которым постоянно сталкивается теория социализации, — это вопрос об активности—пассивности индивида в этом процессе. В большинстве случаев интерпретация процессов социализации в западной психологии делает акцент на «принуждении», «насилованном навязывании» взглядов, «индоктринации» и т. п. Иными словами, индивид в этих процессах выступает лишь как пассивный элемент социального мира, который этот мир формирует по заданным нормам и стандартам. Однако сама жизнь показывает, что процесс социализации носит более сложный характер, так как далеко не все становятся «добровольно конформными» и даже выступают против того, что им «индоктринируется». Это значит, что в процессе собственной социализации человек рано или поздно начинает играть активную роль, т. е. становится субъектом.

Оговорка «рано или поздно» означает, что в жизненном цикле человека есть период, когда он беспомощен и из него можно действительно «лепить» многое — это период младенчества. Однако с развитием когнитивных способностей начинается становление личности и развивается ее собственная активность, роль которой в процессах социализации в каждом отдельном случае зависит от конкретных условий окружения индивида. Это окружение может способствовать либо подавлению активности человека и формированию действительно конформной личности, либо развитию таких качеств, которые позволяют личности преодолеть «принудительную конформность».

Исходя из вышесказанного можно предложить и такое понимание социализации: это процесс активного усвоения индивидом ценностей и норм общества и формирование их в систему социальных установок, которая определяет позиции и поведение индивида как личности в системе общества (Социальная психология: Учебное пособие, 2002).

2.3.2. Факторы и стадии социализации личности

На осуществление процесса социализации оказывает влияние большое количество разнообразных факторов, которые, в самом общем виде, могут быть представлены в виде двух больших групп: в первую

входят социальные факторы, отражающие социально-культурный аспект социализации и затрагивающие проблемы ее групповой, исторической, культурной и этнической специфики, во вторую — индивидуально-личностные факторы, в значительной мере определяемые индивидуально-психологическими особенностями личности, своеобразием ее жизненного пути.

К социальным факторам обычно относят макро-, мезо- и микрофакторы, отражающие социально-политические, экономические, исторические, национальные и т. п. особенности развития личности, в том числе и качество жизни, экологическую обстановку, возникновение экстремальных и других социальных обстоятельств.

Макрофакторы — это те социальные и природные условия развития и социализации личности, которые обусловлены ее проживанием в составе больших социальных общностей, таких, как страна, государство (в обыденном понимании это часто синонимы). Сюда же относится культура — система духовных форм обеспечения жизнедеятельности и социализации человека, которая охватывает все стороны жизни: биологическую (сон, еда, отдых, сексуальная сфера и т. д.), производственную (создание средств материального жизнеобеспечения — орудий труда, пищи, одежды, жилья), духовную (язык, речевая деятельность, мировоззрение, эстетическая деятельность и др.), социальную (коммуникация, социальные отношения).

Мезофакторы — это детерминанты социализации личности, обусловленные ее проживанием в составе общностей средней величины. В число этих факторов можно включить этнос (нация), который определяется как исторически сложившаяся на определенной территории устойчивая совокупность людей, обладающих единым языком, общими относительно стабильными особенностями культуры и психики, а также общим самосознанием (сознанием своего единства и отличия от всех других подобных образований), зафиксированным в самоназвании. Принадлежность к той или иной нации, ее традициям во многом определяет специфику социализации личности. Еще один мезофактор — это региональные условия, условия, характерные для социализации людей, проживающих в той или иной части страны, государства, имеющей свои отличительные особенности (единую социально-экономическую систему, общее историческое прошлое, культурное и социальное своеобразие). Тип поселения (деревня, село, поселок, город, область) в силу определенных причин также придает своеобразие социализации проживающих в нем людей. Огромное влияние на

процесс социализации оказывают средства коммуникации (печать, радио, телевидение, театр и кино), с помощью которых осуществляется распространение информации (знаний, духовных ценностей, моральных и правовых норм и т. п.) на количественно большие аудитории (Крысько, 2001).

К микрофакторам, определяющим протекание социализации, можно отнести те институты общества, которые осуществляют сам процесс и для которых человек оказывается прежде всего объектом воздействия. По своему социальному статусу эти институты могут быть формальными и неформальными. Первые являются официальными учреждениями общества (государства), которые по своему функциональному назначению призваны воспитывать и обучать каждое новое поколение (дошкольные учреждения, школы, вузы, учреждения культуры и т. д.). Вторые, неформальные институты, имеют социально-психологическую основу. Это разные социальные группы, от малых до больших, в которых оказывается включенным индивид (семья, класс, профессиональная трудовая группа, группа сверстников, этническая общность и т. д.). Цели и способы воздействий формальных и неформальных институтов социализации часто не совпадают, вследствие чего возникает борьба между ними. Результаты этой борьбы носят различный характер: здесь и «дети улицы» как свидетельство поражения семьи и школы в борьбе с «референтными» группами улицы; правонарушители и бунтовщики (подлинные, по убеждениям или мнимые) объяснение «двойной морали» граждан, отражающей разные системы ценностей, существующие в обществе. Уже упоминалось о том, что в разные отрезки своего жизненного цикла человек по-разному реагирует на социальные воздействия. К этому можно добавить и изменяющуюся роль различных институтов социализации в течение жизни индивида (Социальная психология: Учебное пособие, 2002).

Индивидуально-личностные факторы социализации личности не менее значимы. Эта сторона социализации отражает вклад, который вносит сам человек в свою социализацию в силу собственных индивидуально-психологических особенностей. С точки зрения психологии, социализация, как уже упоминалось ранее, не может рассматриваться как простое механическое отражение личностью непосредственно испытанного или полученного в результате наблюдения социального опыта. Человек выступает здесь как активный субъект этого процесса, поэтому усвоение этого опыта всегда субъективно. Одни и те же социальные ситуации по-разному воспринимаются и по-разному переживаются различными личностями. Соот-

ответственно разные личности могут вынести из объективно одинаковых социальных ситуаций различный социальный опыт. На результаты социализации будет оказывать влияние прежде всего уровень развития интеллектуальной сферы личности, который зависит от способностей адекватно и критично воспринимать и осмысливать как явления действительности, так и влияния социального окружения, которым подвергался человек.

По сути социализация представляет собой процесс формирования личности. Она начинается с момента рождения индивида и продолжается в течение всей его жизни, хотя в старости этот процесс приобретает иногда регрессивный характер. Социализация не только никогда не завершается, но и никогда не бывает полной, образно говоря, она относится по типу к процессам «с неопределенным концом», хотя и с определенной целью. Изучением разных аспектов социализации особенно плотно занимаются возрастная и педагогическая психология, патопсихология и психология личности как раздел общей психологии, а также социальная психология. При этом социальных психологов больше всего интересуют такие проблемы, как:

а) социально-психологические явления, формирующие личность (общение, совместная деятельность, общественное мнение, общественные настроения, мода, социально-психологический климат и т. д.);

б) специальные социально-психологические средства воздействия на человека (пропаганда, агитация, реклама и др.) и механизмы их функционирования (внушение, подражание, заражение);

в) черты личности, возникающие под непосредственным воздействием общественных отношений;

г) социальные институты, непосредственно связанные с воспитанием личности (семья, школа, общественные организации, производственный коллектив и т. д.).

Однако, несмотря на то, что объектом исследований отечественных социальных психологов является весь период социализации индивида, особое внимание они уделяют все-таки тому этапу развития, на котором его личность уже в основном определилась. Отсюда и своеобразное разделение процесса социализации на возрастные периоды, в которых его социально-психологическая сторона имеет явно выраженную специфику. В советский период отечественные психологи делали акцент на связи этапов социализации с активной деятельностью человека и выделяли дотрудовую социализацию (ранняя социализация — период до поступления ребенка в школу и ста-

ния обучения), трудовую (период активной профессиональной деятельности) и послетрудовую (после выхода на пенсию). Психодинамический подход увязывает стадии социализации с проявлением биологических влечений, инстинктов и подсознательных мотивов человека и утверждает, что основные личностные характеристики формирует первичная социализация (до 4—5 лет). В современных периодизациях социализацию рассматривают в более широком контексте (Социальная психология: Учебное пособие: 2002). При этом выделяют: первый или ранний период, охватывающий первые 12 лет жизни человека; второй период — между 12 и 18 годами; третий период, занимающий всю оставшуюся жизнь.

С психологической точки зрения, для раннего периода социализации характерна недостаточная развитость интеллектуальной сферы индивида, в результате чего социализирующие воздействия воспринимаются им неосознанно или недостаточно осознанно. Усваивается, прежде всего, оценочное отношение к тем или иным социальным объектам без должных представлений об их сущности и смысле. Психологическими механизмами усвоения соответствующих воздействий являются страх наказания, желание заслужить одобрение, подражание, идентификация с родителями и т. д. Особенность социально-психологической стороны процесса социализации в ранний период заключается в том, что в нормальных условиях сначала единственным, а затем доминирующим институтом социализации является семья. С 3—4 лет начинает оказывать свое влияние на ребенка телевидение, с 6—7 лет в процесс включаются школа и «группы сверстников», друзья.

Второй период социализации отличается в психологическом плане завершенностью формирования мыслительных способностей и быстрым развитием основных сфер личности. В социально-психологическом плане происходит расширение круга социальных связей и отношений, а также изменение роли и авторитета различных институтов социализации. Причем то, как будет перераспределяться авторитет между институтами социализации и какую направленность примет весь процесс, зависит от конкретных условий жизни и воспитания индивида.

К третьему периоду основная система социальных установок личности оказывается уже сформированной и довольно устойчивой. Индивид приобретает большую самостоятельность и критичность в восприятии различных социальных влияний, его основным институтом социализации становится собственный жизненный опыт, включая опыт социальных отношений.

Понятно, что возрастные вехи данных периодов весьма относительно и для каждого человека определяются конкретными условиями его развития и социального окружения. Например, такие критические события в жизни общества и самого индивида, как война, экономический крах, потеря близких людей, всегда влияют на становление его личности, а иногда приводят к радикальным изменениям всей сложившейся системы ценностей и социальных установок. К сказанному следует добавить, что возрастные периоды социализации, ее психологическая и социально-психологическая стороны составляют в жизни единый сложный процесс, различные элементы которого системно связаны, взаимозависимы и оказывают взаимное влияние.

Данное представление о периодах социализации позволяет лучше понять основные социально-психологические проблемы этого процесса. Однако оно оставляет как бы за кадром его непосредственное содержание. В этой связи есть смысл обратиться к попытке периодизации процесса формирования личности, предпринятой известным американским психологом Э. Эриксоном.

В соответствии с его взглядами молодые люди и взрослые, осознавшие себя как личность, рассматривают себя, прежде всего, как самостоятельных индивидов, отличающихся от других. Понятие «индивидуальность» в данном случае тождественно понятию «личность», оно выражает необходимость и потребность осознавать себя как нечто отличное от окружающих людей, несмотря на определенное сходство с ними. С этим тесно связано желание воспринимать себя как целостную натуру. Когда речь идет о целостности натуры, имеется в виду как наличие индивидуальных особенностей, так и внутреннее единство, правильное сочетание потребностей личности, мотивации и манеры поведения. Чтобы иметь правильное представление о себе, молодому человеку также необходимо ощущать себя во времени. Для того чтобы молодой человек мог понять свою целостность, он должен чувствовать непрерывную последовательность процесса собственного становления за долгие годы детства: того, чем он стал за это время, и того, чем он может стать в процессе будущего развития (Эриксон, Развитие личности ребенка. М.: Прогресс, 1987).

Согласно Эриксону, осознание себя требует психологической взаимности — т. е. соответствия между представлением человека о себе и тем, как его воспринимают окружающие и чего они от него хотят. Это утверждение о связи самовосприятия с социальной реальностью имеет большое значение. Оно подчеркивает, что, если

молодой человек не принят обществом или даже каким-либо отдельным лицом, это может сильно помешать ему в утверждении собственного Я.

Эриксон предложил пересмотреть основные положения Фрейда о стадиях развития личности. По его мнению, Фрейд придавал излишне большое значение чисто биологическим, в частности сексуальным факторам развития, и недооценивал роль воспитания, социальных отношений и воздействия культуры на развитие личности. Эриксон также считает, что серьезные изменения развития могут происходить и вне периода детства. Он предложил восемь стадий развития, охватывающих всю жизнь человека. Эта теория имела особенно большое значение для исследований в области психологии юношеского и более позднего возраста.

Каждая из восьми стадий развития определена той проблемой или кризисной ситуацией, которая должна быть разрешена для дальнейшего беспрепятственного течения процесса развития. Основная задача первой стадии — установление доверия к окружающему миру. Эриксон считал, что у детей она возникает тогда, когда их мир оказывается непротиворечивым и предсказуемым, т. е. когда они накормлены, согреты и обласканы.

Для второй стадии характерно противоречие между развивающейся автономией, с одной стороны, и продолжающейся зависимостью — с другой. Дети рано начинают утверждать свою самостоятельность: они говорят «нет», позволяют себе ходить и бегать там, где им хочется, и т. д. Эриксон считал, что ребенку надо дать почувствовать свою самостоятельность, что не следует проявлять излишнюю строгость или тем более грубость по отношению к нему. Если ребенок постоянно сталкивается с неодобрением своего поведения, у него могут зародиться сомнения в самой возможности делать что-либо самостоятельно.

Третья стадия развития начинается с возникновением конфликта между инициативой и чувством вины. Ребенок ставит перед собой новые задачи, планирует новые виды деятельности. Согласно Эриксону, главной опасностью этого периода является возможность возникновения у ребенка чувства вины за совершаемые им действия. Именно на этой стадии родители могут заметить повышенный интерес детей к вопросам пола.

На четвертой стадии в первые школьные годы ребенку приходится искать решение конфликта между трудолюбием и чувством собственной неполноценности. Дети, поступая в школу, начинают выполнять определенные задания и приобретать соответствующие

навыки. Важно, чтобы ребенок в этот период почувствовал уверенность в себе. Если же он не все успевает или у него постоянно что-то не получается, это может привести к возникновению чувства неполноценности.

Основной трудностью пятой стадии — юношеского возраста — является противоречие между формированием чувства идентичности и ролевой неопределенностью. Молодой человек пытается составить из элементов характера, унаследованного от детского возраста, целостную личность и выбрать ту или иную профессию. Результатом неудачного решения может быть неправильное определение своего места в жизни или диффузия личности (т. е. нарушение способности объединять в одно целое собственные личностные черты). Эриксон отмечает, что формирование личности происходит, вероятно, по-разному у юношей и девушек, поскольку в дальнейшем общество предписывает им разные роли. Он считает выбор профессии более важным для формирования личности юноши, тогда как девушка может сконцентрировать свое внимание на роли жены и матери. Изменения, происшедшие за последние годы в представлениях о назначении и роли женщины, побудили многих психологов пересмотреть это утверждение, включив профессиональную ориентацию в процесс формирования личности девушек.

На шестой стадии, при переходе от юности во взрослый возраст, основным является разрешение противоречия между интимностью, формированием близких отношений и тенденцией человека к изоляции. В этот период должны быть выработаны навыки установления взаимоотношений между людьми на основе терпимости. Кто не сумеет правильно установить такие взаимоотношения, может оказаться в психологической изоляции и иметь только поверхностные отношения с окружающими. Наиболее важным типом отношений, согласно Эриксону, являются отношения между полами на основе взаимной привязанности и преданности. Однако это положение теории было подвергнуто сомнению как неоправданно суженное многими исследователями, считающими, что существует ряд других, не менее важных и имеющих большую моральную ценность отношений.

На седьмой стадии у взрослого человека средних лет может возникнуть конфликт между стремлением к созидательной деятельности и склонностью к стабильности. Способность к созиданию — это не только возможность иметь детей, но и способность творчески относиться к жизни. Без ощущения такой возможности человек, со-

лично Эриксону, пребывает в состоянии стабильности, он больше не развивается.

На восьмой стадии возникает конфликт между цельностью личности и отчаянием. У целостных натур существует ощущение порядка и значимости жизни, чувство удовлетворения тем, чего они достигли, существует и ощущение причастности к мировой культуре. Отчаяние может возникнуть вследствие страха смерти или недовольства прожитой жизнью.

Процесс формирования личности включает в себя развитие представления о собственном Я как об особой, разнящейся с другими индивидуальности. В свою очередь чувство собственного Я во многом зависит не только от самовосприятия личности, но и от восприятий окружающих ее людей, а также от степени совпадения самооценки и внешних оценок индивида.

Поиски собственного Я делаются особенно напряженными в период юности. Именно тогда происходят бурные процессы изменения психологии, физиологии, полового созревания, меняется процесс познания, возникают новые потребности интеллектуального и общественного характера, когда человек ищет свое призвание. Молодого человека начинает поэтому интересоваться, как его воспринимают окружающие, насколько их представления о нем совпадают с его собственным и как можно совместить и использовать в будущем все ранее приобретенное.

В некоторых случаях в процессе формирования личности происходит ранняя фиксация восприятия себя, что мешает развитию потенциальных возможностей самооценки. Молодые люди, остановившиеся преждевременно в ее выработке, как правило, в большей степени полагаются на оценку окружающих, обычно они больше опираются на авторитет, стремятся быть похожими на других и поэтому теряют независимость. Они больше интересуются традиционными ценностями, реже размышляют самостоятельно, более спокойны, лучше вписываются в стереотип, более поверхностны, не имеют глубоких привязанностей как к людям своего, так и противоположного пола. Хотя они и не отличаются от своих сверстников по уровню интеллектуального развития, у них нет гибкости мышления, они не могут адекватно реагировать в стрессовых ситуациях, когда необходимо принять самостоятельное решение. Их радует спокойный, упорядоченный уклад жизни. Обычно отношения с родителями у таких людей бывают хорошими, в особенности отношения между сыновьями и отцами, они принимают моральные оценки родителей, однако не без определенного нажима со стороны последних. Основ-

ной задачей родителей в подобных случаях может быть стремление привить ребенку единственное желание — быть не хуже других.

Другие люди, наоборот, в юношеском возрасте слишком долго и мучительно ищут свой путь. Иногда им так и не удается окончательно и правильно разобраться в себе, они не могут найти себя, определить свое место в жизни, долго остаются неприкаянными. Такие молодые люди обычно страдают комплексом неполноценности, их моральные оценки неустойчивы. Они не могут в полной мере нести ответственность за свои поступки. Они бывают импульсивны, непоследовательны, проявляют склонность к употреблению наркотиков. Их отношения с людьми хаотичны и поверхностны, они не имеют постоянных привязанностей и не признают что-либо для себя обязательным. Как правило, они отвергают образ жизни родителей, но ничего собственного взамен предложить не в состоянии.

В большинстве случаев, однако, поиски и сомнения, характерные для юношеского возраста, приводят к полноценному становлению личности. Обычно у молодых людей, прошедших через них, наблюдается большая самостоятельность, более творческое отношение к делу и более совершенное мышление по сравнению с теми, у кого процесс формирования личности протекал легко. Они в большей степени ощущают свою полнорольную принадлежность, более положительно оценивают себя, имеют крепкие моральные устои. Они сохраняют добрые отношения с родителями, но в основном независимы от своих семей.

Формы становления личности могут значительно отличаться как у отдельных людей, так и у тех или иных групп молодежи. Это зависит от взаимоотношений между детьми и родителями, от воздействия культуры данного общества, от происходящих в общественной жизни изменений. В примитивных обществах, где существует лишь небольшой набор ролей для всего взрослого населения, а изменения в жизни незначительны, процесс формирования личности не бывает особенно сложным. Но в быстро меняющемся обществе, где существует большой набор ролей и назначений человека, поиск своего Я может оказаться трудным и продолжительным.

Здесь уместно упомянуть близкое к социализации понятие психологической (социально-психологической) адаптации, отметив, что эти процессы взаимозависимы, взаимообусловлены, но не тождественны. Социализация личности, как уже говорилось, — это формирование и становление личности через овладение социальным опытом. Психологическая же адаптация выступает одним из ведущих и определяющих механизмов социализации личности.

1.3.3. Социально-психологическая адаптация личности

«Социально-психологическая адаптация — это процесс приобретения людьми определенного социально-психологического статуса, овладения теми или иными социально-психологическими функциями... При этом под статусом “социальной личности” понимается положение личности в системе межличностных отношений, определяющее его права, обязанности и привилегии. В различных группах один и тот же человек может иметь разный статус» (Крысько, 2001, с. 11, 526).

Социальная адаптация является одной из наиболее важных функций социальной психики (объекта социальной психологии). «Социальная психика способна приводить индивидуальное сознание в соответствие с принципами и нормами, господствующими в социальной группе. По существу — это особое обучение. Известно, что всякая культура вырабатывает формы и правила коммуникации, соответствующие конкретным условиям взаимодействия между людьми и призванные обеспечить наиболее эффективное достижение социальных и индивидуальных целей. Социальная психика облегчает взаимное приспособление людей и создает условия для адаптации личности к определенным образцам поведения» (Руденский, 1998, с. 23).

В процессе социально-психологической адаптации человек стремится достичь гармонии между внутренними и внешними условиями жизни и деятельности. По мере ее осуществления повышается адаптированность личности, т. е. степень приспособленности ее к жизни в социуме. Адаптированность может быть: внутренней, проявляющейся в форме перестройки функциональных структур и систем личности при определенных изменениях среды (в этом случае и внешние формы поведения, и деятельность человека видоизменяются и приходят в соответствие с ожиданиями среды, с идущими извне требованиями — происходит полная, генерализованная адаптация личности); внешней (поведенческой, приспособительской), когда личность внутренне содержательно не перестраивается и сохраняет себя, свою самостоятельность (в результате имеет место так называемая инструментальная адаптация личности); смешанной, при которой личность частично изменяется и подстраивается внутренне под среду, ее ценности, нормы и в то же время частично адаптируется инструментально, поведенчески, сохраняя свое «Я» и самостоятельность.

Противоположная адаптированности характеристика — дезадаптированность личности бывает нескольких типов: устойчивая ситуативная дезадаптированность, характеризующаяся отсутствием у личности механизмов приспособления, когда есть желание, но нет умения адаптироваться; временная дезадаптированность, при которой имеет место нарушение баланса между личностью и средой, порождающее адаптивную активность личности; общая устойчивая дезадаптированность, представляющая собой состояние постоянного напряжения, неудовлетворенности, активизирующее бессознательные патологические защитные механизмы психики.

Таким образом, социально-психологическая адаптация выступает и как средство защиты личности, с помощью которого ослабляются и устраняются внутреннее психическое напряжение, беспокойство, дестабилизационные состояния, возникающие у человека при взаимодействии его с другими людьми и обществом в целом. Защитные механизмы психики выступают при этом как способы психологической адаптации человека. Определяющее значение в их образовании и проявлении, как свидетельствуют исследования, принадлежит травмирующим событиям в сфере межличностных отношений, особенно в раннем детском возрасте. В целом, когда личность овладевает механизмами психологической защиты, осознанно их использует в соответствии с ситуацией, это повышает адаптивный потенциал, способствует успешности социально-психологической адаптации. Если же защитные механизмы человеком используются неосознанно, они играют деструктивную роль в развитии психики, так как избавляя психику от состояния дискомфорта, они одновременно лишают человека возможности адекватно оценивать себя и свое место в мире.

Представители разных психологических направлений и школ выделяли различные защитные механизмы. Сам термин «защитные механизмы» был введен психоаналитиками, под этим понятием они подразумевали совокупность бессознательных приемов, с помощью которых психика защищает себя от травм и разрушения. Так, Фрейд описал следующие защитные механизмы: вытеснение, отрицание, рационализацию, инверсию или противодействие, проекцию, замещение, изоляцию, регрессию. Представитель гештальтпсихологии Перлз выделил слияние, ретрофлексию, интроекцию, проекцию (зеркальную, дополнительную и проекцию катарсиса). Один из лидеров гуманистической психологии К. Р. Роджерс предложил рассматривать такие защитные механизмы, как искажение восприятия и отрицание (Столяренко, 1999).

Помимо психологической защиты, к функциям социально-психологической адаптации можно отнести: «достижение оптимального равновесия в динамичной системе “личность — социальная среда”; максимальное проявление и развитие творческих возможностей и способностей личности, повышение ее социальной активности; регулирование общения и взаимоотношений; формирование эмоционально-комфортных позиций личности; самопознание и самокоррекцию; повышение эффективности деятельности как адаптирующейся личности, так и социальной среды, коллектива; повышение стабильности и сплоченности социальной среды; сохранение психического здоровья» (Крысько, 2001, с. 12). Соответственно «главная цель адаптации личности не в ее унификации, превращении в послушного исполнителя чужой воли, а в самореализации, развитии способностей для успешного осуществления поставленных целей, превращении в самодостаточный социальный организм. В противном случае процесс социализации лишается гуманистического смысла и становится инструментом психологического насилия, направленного не на личностный рост и не на достижение единственной в своем роде индивидуальности, а на нивелировку “Я”» (там же, с. 628).

В связи с этим отечественные психологи описывают два типа социально-психологической адаптации: прогрессивную и регрессивную. В ходе прогрессивной адаптации достигается единство интересов и целей личности, с одной стороны, и общества — с другой. Регрессивная адаптация формальная, не отвечает ни интересам общества, ни развитию социальной группы, ни самой личности. Часто регрессивную адаптацию обозначают как конформную, основанную на внешнем, формальном принятии человеком групповых норм и ценностей. В этом случае личность лишает себя возможности проявить свои творческие способности и не может полностью самореализоваться. Только прогрессивная адаптация может способствовать подлинной социализации личности; в то время как использование конформистской стратегии формирует у человека склонность к систематическим ошибкам поведения, нарушению норм. Когда член общества не может оправдать предъявляемые ему ожидания, это приводит к созданию новых проблемных ситуаций, для выхода из которых необходимы все те же адаптивные способности.

По механизму осуществления социально-психологическая адаптация бывает добровольной (по желанию человека) или принудительной (причиняющей ущерб, деформирующей личность).

Наряду с термином «адаптация» в социальной психологии используется термин «переадаптация» — «процесс перестройки личности при коренных изменениях условий и содержания ее жизни и деятельности: с мирного на военное время, одинокой жизни на семейную» (Крысько, 2001, с. 13). «Переадаптация происходит там, где ценности, смысловые образования личности, ее цели и нормы, потребностно-мотивационная сфера в целом перестраиваются (либо нуждаются в перестройке) на противоположные по содержанию, способам и средствам реализации либо изменяются в значительной степени. При переадаптации личность может нуждаться в реадаптации, если происходит переход в предыдущие условия ее жизни и деятельности. Так, например, переход человека из гражданских, мирных условий его жизнедеятельности к военным обычно сопровождается не только адаптацией, но и переадаптацией его психики. При возвращении к мирной жизни у таких военнослужащих происходит их реадаптация и нередко с серьезными психологическими последствиями. Если переадаптация по каким-то причинам невозможна, то происходит дезадаптация личности» (там же, с. 14).

Итак, можно сделать вывод, что социально-психологическая адаптация является процессом, который происходит при изменении условий социальной среды и связан с коррекцией, достройкой, деформированием, частичной перестройкой отдельных функциональных систем психики либо личности в целом.

Особое значение в социализации личности играет историческое развитие общества, государства, групп людей, к которым она принадлежит. Каждый период и этап развития человеческого общества предъявляет и определенные требования к личности. В стабильные периоды общественного развития более социально адаптированными к окружающей действительности оказались люди с преобладанием ориентаций на групповые ценности, в то время как в переломные, кризисные моменты истории активизировались разные типы личности: с одной стороны, те, у кого одновременно преобладают и общечеловеческие и индивидуально-личностные притязания; а с другой — люди, спасающиеся от общественных бурь с помощью привычных стереотипов ориентации на групповые нормы, присущие стабильному этапу развития социума. В условиях общественного кризиса доминирование последнего из указанных типов личностей ведет к поискам «внешних» врагов, предпочтению «своей» (национальной, возрастной, профессиональной, территориальной и т. п.) социальной группы.

Социализацию можно рассматривать как типичный и как единичный процесс. «Социализация как единичный процесс возникает из-за индивидуальной специфики: способностей, внешних данных, степени конформности, коммуникабельности личности, индивидуального уровня идентичности, то есть стремления к развитию своих способностей, осознания своего жизненного пути как уникального и др.» (Крысько, 2001, с. 482). «Типичность определяется социальными условиями и зависит от классовых, расовых, этнических и культурных различий. Социализация как типичный процесс означает похожесть ее протекания для представителей схожих социальных или возрастных групп — одинаковых религий, культуры, одних и тех же поколений. Социализация безработного типична для безработных и отличается от социализации преуспевающего бизнесмена. То же самое можно сказать о бродягах, бездомных, хронических больных, инвалидах. Своеобразна социализация национальных меньшинств, маргиналов. Совершенно по-особому, но все равно типично проходит социализация эмигрантов, связанная с вынужденной необходимостью адаптироваться к чужой языковой среде, культуре» (там же, с. 525).

В качестве двух основных структурных компонентов социализации отечественные психологи выделяют ее содержание (с этой точки зрения говорят о социализации и асоциализации как приспособлении к негативному опыту) и широту, т. е. количество сфер, в которых личность смогла в достаточной мере адаптироваться, выйти на уровень субъекта характерных для них общественных отношений.

Содержание социализации определяется, с одной стороны, всей совокупностью социальных влияний (политических, правовых, экономических, культурных, религиозных и т. д.), с другой — отношением индивида ко всему этому. Причем это отношение зависит не только от особенностей самой личности, но и от социальной ситуации, в которой она действует: материальных условий, ее принадлежности к конкретным социальным группам, социального статуса и характера взаимодействия с другими людьми.

Главный смысл социализации заключается в актуализации «Я», раскрытии потенциалов личности, развитии ее индивидуальности как социального существа. Насколько социально зрелой и гармоничной является личность, оценивается широта ее социализации. Однако такая социальная самореализация человека возможна только в условиях настоящей демократии. В тоталитарном же государстве, по мнению Э. Фромма, дело обстоит иначе. Здесь часто наблюдаются такие способы социализации, как мазохизм, садизм,

деструкция и конформизм. Мазохизм — это стремление к подчинению, отказ от своего «Я», как бы слияние его с другим человеком или социальной группой, т. е. это своеобразное бегство от свободы, вызванное страхом одиночества и ответственности. Подсадизмом в данном случае понимается постановка других людей в зависимое положение, приобретение над ними неограниченной власти; эксплуатация и запугивание окружающих. Деструкция как способ социализации заключается в избавлении человека от ощущения собственного бессилия посредством насильственного разрушения окружающего мира, в частности конкретных социальных институтов. Конформизм в его крайнем выражении означает отказ индивида от собственного «Я» и его превращение в человека толпы («извне ориентированная личность»), автоматически следующего за большинством, мыслящего и действующего «как все». Таким людям свойственно: некритическое отношение к действительности, к поведенческим и пропагандистским стереотипам; отсутствие индивидуальности, манипулируемость, консерватизм, преобладание потребительской ориентации, социальная пассивность.

По мнению многих отечественных психологов, важнейшей закономерностью процесса социального развития личности является наличие в нем двух противоположных тенденций — типизации и индивидуализации. Тенденции эти по-разному проявляются на тех или иных стадиях социального развития личности, в отношении тех или иных форм развития и у различных индивидов. Многообразные виды стереотипизации, формирования заданных группой и общих для ее членов социально-психологических свойств и т. п. служат примерами первой тенденции. Примерами другой являются накопление человеком индивидуального опыта социального поведения и общения, выработка своего отношения к предписываемым ему ролям, формирование личностных норм и убеждений, систем смыслов и значений и т. д. Только сочетание обеих тенденций приводит к формированию активной жизненной позиции личности.

Любой процесс развития человека, в том числе и социального, — это процесс его индивидуального развития в рамках, в контексте, в условиях общества, социальной группы, социальных контактов, общения. Каждый человек сам — индивидуально, лично, непосредственно — проходит путь социального развития. Усвоение знаний, включенных в общественное сознание, не может заменить человеку процесс его личного социального опыта, накапливаемого в результате индивидуального постижения социальных закономерностей (Социальная психология личности, 1979).

Контрольные вопросы

1. Что понимается под социализацией личности в социальной психологии?
2. Какую сторону социализации принято называть психологической стороной, а какую — социально-психологической?
3. Перечислите основные факторы, влияющие на протекание процесса социализации.
4. Перечислите основные общественные институты социализации (в том числе формальные и неформальные).
5. Назовите основные проблемы социализации, которые больше всего интересуют социальных психологов.
6. Какие возрастные периоды выделяются в процессе социализации отечественными социальными психологами?
7. На какие стадии разделен процесс формирования личности Э. Эриксоном?
8. В чем состоит суть социально-психологической адаптации личности?
9. Какую роль играет социально-психологическая адаптация в социальной жизни, деятельности, общении человека?
10. В чем проявляется дезадаптированность личности?
11. Назовите основные защитные механизмы личности, выделенные психологами.
12. Что понимается под термином «регрессивная социально-психологическая адаптация»?
13. Какие виды социализации описаны Э. Фроммом?
14. В чем заключается, по мнению отечественных психологов, важнейшая закономерность социального развития личности?

Литература

1. Абульханова-Славская К. А. Деятельность и психология личности. М.: Наука, 1980.
2. Ананьев Б. Г. Человек как предмет познания. Л., 1969.
3. Андреева Г. М. Социальная психология. М.: Аспект Пресс, 2000.
4. Бернс Р. Я-концепция и воспитание. М.: Прогресс, 1986.
5. Божович Л. И. Личность и ее формирование в детском возрасте. М.: Просвещение, 1968.
6. Ковалев А. Г. Психология личности. 3-е изд. М.: Просвещение, 1970.
7. Кон И. С. Психология ранней юности. М., 1989.
8. Крысько В. Г. Социальная психология: Словарь-справочник. Мн.: Харвест, М.: АСТ, 2001.
9. Леонтьев А. Н. Деятельность. Сознание. Личность. М.: Политиздат, 1975.

10. Петровский А. В. Личность. Деятельность. Коллектив. М.: Политиздат, 1982.
11. Платонов К. К. Структура и развитие личности. М.: Наука, 1986.
12. Проблемы психологии личности / Отв. ред. Е. В. Шорохова, О. И. Зотова. М.: Наука, 1982.
13. Психологический словарь / Под ред. В. В. Давыдова, А. В. Запорожца, Б. Ф. Ломова и др. М.: Педагогика, 1983.
14. Психология личности в трудах зарубежных психологов: Хрестоматия. СПб.: Питер, 2000.
15. Психология личности в трудах отечественных психологов: Хрестоматия. СПб.: Питер, 2000.
16. Психология. Словарь / Под ред. А. В. Петровского, М. Г. Ярошевского. 2-е изд., испр. и доп. М.: Политиздат, 1990.
17. Психология формирования и развития личности / Отв. ред. Л. И. Анцыферова. М.: Наука, 1981.
18. Развитие личности ребенка / Пер. с англ. Общ. ред. А. М. Фонарева. М.: Прогресс, 1987.
19. Руденский Е. В. Социальная психология: Курс лекций. М.: ИНФРА-М; Новосибирск: НГАЭиУ, 1998.
20. Социальная психология: Учебное пособие / Отв. ред. А. Л. Журавлев. М.: ПЕР СЭ, 2002.
21. Фромм Э. Бегство от свободы. М.: Прогресс, 1990.

Раздел III

ПСИХОЛОГИЯ МЕЖЛИЧНОСТНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Глава 3.1. Психология общения: основные понятия, исследовательские подходы, структура, функции

Категория «общение» является одной из центральных в психологической науке наряду с категориями «мышление», «деятельность», «личность», «отношения». «Сквозной характер» проблемы общения сразу становится понятен, если дать одно из определений межличностного общения: это специфическое межличностное взаимодействие людей как членов общества, представителей определенных социальных групп, направленное на взаимное познание, на установление и развитие взаимоотношений, оказание взаимовлияния на их состояние, взгляды и поведение, а также на регуляцию их совместной деятельности. Общение является важной составной частью социального бытия человека как общественного существа, человек не может существовать вне общения с другими людьми. Потребность в общении — одна из базовых потребностей общественного индивида. Объективная необходимость общения как условия существования человека объясняется тем, что он не может удовлетворять свои жизненно важные потребности, жить и развиваться независимо от других людей.

За последние 20—25 лет изучение проблемы общения стало одним из ведущих направлений исследований в психологической науке в целом и социальной психологии прежде всего. Ее перемещение в центр психологических исследований объясняется изменением методологической ситуации, определившейся в социальной психологии в последние два десятилетия.

3.1.1. Категория общения в психологической науке

Общение так же, как деятельность, сознание, личность и ряд других категорий, не является предметом только психологического исследования. Поэтому с неизбежностью встает задача выявления специфически психологического аспекта этой категории (Ломов, 1999). При этом вопрос о связи общения с деятельностью является принципиальным. Генетической основой общения является материальная деятельность. Возникнув на ее основе, общение превращается в самостоятельный социальный фактор, особую социальную форму активности индивида, предметом которой являются отношения с другими людьми.

Одним из методологических принципов раскрытия этой взаимосвязи является идея единства общения и деятельности (Андреева, 2000). Исходя из этого принципа общение понимается очень широко: как реальность человеческих отношений, представляющая собой специфические формы совместной деятельности людей, т. е. общение рассматривается как форма совместной деятельности. Однако характер этой связи понимается по-разному. Иногда деятельность и общение рассматриваются как две стороны социального бытия человека; в других случаях общение понимается как элемент любой деятельности, а последняя рассматривается как условие общения (А. Н. Леонтьев, 1985). Наконец, общение можно интерпретировать как особый вид деятельности (А. А. Леонтьев, 1975).

Выделение общения как специфической формы социальной активности, в отличие от деятельности как таковой, связано с тем, что в подавляющем большинстве психологических трактовок деятельности сторонники деятельностного подхода в основу ее определений и категориально-понятийного аппарата кладут отношения «субъект — объект(ы)», охватывающие лишь одну сторону социального бытия человека. В связи с этим возникает необходимость разработки собственно категории общения, раскрывающей другую, не менее существенную сторону социального бытия человека — отношений «субъект — субъект(ы)»,

Такой подход к проблеме взаимосвязи общения и деятельности преодолевает одностороннее понимание деятельности как лишь субъект-объектного общения. В отечественной психологии этот подход реализуется посредством методологического принципа общения как субъект-субъектного взаимодействия, теоретически и экспериментально разрабатываемого Б. Ф. Ломовым (1999) и его

сотрудниками. Рассматриваемое в этом плане общение выступает как особая самостоятельная форма активности субъекта. Ее результат не только (и не столько) преобразованный предмет (материальный или идеальный), а отношения человека с человеком, с другими людьми. В процессе общения осуществляется не только взаимный обмен деятельностью, но и представлениями, идеями, чувствами, проявляется и развивается система отношений «субъект — субъект(ы)».

Основой общения являются материальные, групповые, социально-ролевые отношения. Межличностное общение — это проявление, способ существования общественных отношений, их «персонификация» и «личностная форма» (Буева, 1978). Общение может быть включено в деятельность (труд, учение, игра) либо определяться самой потребностью в общении как таковой; может быть непосредственным, т. е. осуществляться «лицом к лицу», либо опосредованным различными системами коммуникации; вербальным либо невербальным; социально либо личностно ориентированным и т. д. Важнейшим универсальным средством общения является язык. В процессе общения используются различные невербальные средства (жесты, мимика, пантомимика, паралингвистика, физическая дистанция и т. д.).

В целом теоретическая и экспериментальная разработка принципа общения в отечественной социальной психологии представлена в ряде коллективных работ, цитированных выше, а также в работах «Психологические исследования общения» (1985), «Познание и общение» (1988). В монографии А. В. Брушлинского, В. А. Поликарпова (1990) наряду с этим дано критическое осмысление данного методологического принципа, а также перечислены наиболее известные циклы исследований, в которых проанализирована вся многоаспектная проблематика общения в отечественной психологической науке.

Заканчивая краткое обсуждение категории общения, можно привести мнение В. В. Знакова: «Общением я буду называть такую форму взаимодействия субъектов, которая изначально мотивируется их стремлением выявить психические качества друг друга, и в ходе которой формируются межличностные отношения между ними... Под совместной деятельностью далее будут подразумеваться ситуации, в которых межличностное общение людей подчинено общей цели — решению конкретной задачи» (Знаков, 1994).

3.1.2. Теоретические подходы к исследованию общения в социальной психологии

В историческом плане можно выделить три подхода к изучению проблемы: информационный (ориентированный на передачу и прием информации); интеракционный (ориентированный на взаимодействие); реляционный (ориентированный на взаимосвязь общения и взаимоотношений). Несмотря на очевидное сходство концепций, терминологии и исследовательской техники, каждый подход опирается на разные методологические традиции и предполагает хотя и взаимодополняющие, но тем не менее разные аспекты анализа проблемы общения.

Информационные подходы. Были развиты в основном в 30—40-е гг. и с тех пор широко используются. Объектом исследований является передача сообщений, главным образом фактических, реальных между «участниками» — сообществами, организациями, индивидами, животными, техническими устройствами, которые способны посылать и принимать информацию при помощи определенной системы сигналов или символов.

Теоретические основания подхода базируются на трех основных положениях:

- содержание информации может преобразовываться в различные символы (кодироваться/декодироваться в слова, жесты, образы, предметы и другие символы);
- человек (его тело, глаза, лицо, руки, поза) образует своеобразный «экран», на котором «проявляется» передаваемая информация после ее восприятия и переработки (в форме высказываний, эмоций, установок);
- принятие аристотелевской и ньютоновской картины мира: существует нейтральное пространство, в котором взаимодействуют дискретные организмы и объекты ограниченного объема.

В рамках информационного подхода существуют два основных направления исследований. Первое направление занимается теорией и практикой обращения или изменения сообщений в различные изображения, знаки, сигналы, символы, языки или коды и их последующей декодировкой. Наиболее известная модель была разработана К. Шенноном и В. Вивером (1949). Первоначальная модель состояла из пяти элементов: источник информации, передатчик информации (шифратор), канал для передачи сигналов, приемник

информации (дешифратор), получатель информации (место получения информации). Считалось, что все элементы организованы в линейном порядке. Дальнейшие исследования позволили улучшить первоначальную схему. Были введены разграничения между «сообщением» как таковым и «источником» и введены важные дополнительные понятия: «обратная связь» (отклик получателя информации, дающий возможность источнику кодифицировать и корректировать последующую передачу информации); «шум» (искажения и помехи в сообщении при его прохождении по каналу); «избыточность» или «дублирование» (излишние повторения в кодировании информации для того, чтобы сообщение могло быть корректно декодировано); «фильтры» (преобразователи сообщения, когда оно достигает шифратора или покидает дешифратор).

Данная теоретическая модель обладала рядом положительных качеств: простотой и наглядностью, возможностью быстрой квантификации, универсальностью. Но эти же обстоятельства привели к игнорированию, недооценке исследователями потенциальной полезности или даже возможности существования других подходов в изучении проблемы общения. Первый аналитический обзор использования этой теоретической модели коммуникаций в различных дисциплинах и сферах исследований был дан К. Черри в 1957 г.

Второе направление исследований возникло в 60-х гг. Основным предметом этого направления явился анализ социальных условий для передачи информации между членами конкретной социальной группы или в межличностных взаимодействиях, включая диалогические. Основные исследования в этой области были выполнены И. Гофманом (1963, 1969, 1975). В своих исследованиях Гофман разработал и использовал для анализа общения модель коммуникационного обмена, состоящую из четырех элементов:

- коммуникационные условия или условия общения, устанавливаемые индивидами в конкретных ситуациях социального взаимодействия (например, прямая — непрямая, непосредственная — опосредованная, симметричная — асимметричная передача сообщений);
- коммуникационное поведение или стратегия общения, которые используют участники общения во взаимоотношениях друг с другом;
- коммуникационные ограничения, включающие экономические, технические, интеллектуальные и эмоциональные факторы, ограничивающие выбор участниками общения той или иной стратегии;

- основы или критерии интерпретации, определяющие и направляющие способы восприятия и оценки людьми своего поведения по отношению друг к другу.

Именно разработка и использование этой модели в анализе межличностного общения помогли навести мосты между информационным и интеракционным подходами к изучению проблемы общения.

Интеракционные подходы были развиты главным образом в 60—70-е гг. В отличие от информационного подхода, рассматривающего общение как трансакции по передаче информации (отдельные коммуникационные акты), в интеракционном подходе общение рассматривается как ситуация совместного присутствия, которая взаимно устанавливается и поддерживается людьми при помощи различных форм поведения и внешних атрибутов (внешности, предметов, обстановки и т. п.). И это поведенческое управление ситуацией совместного присутствия, ее поддержание происходят относительно независимо от намерений участвующих индивидов. Хотя они обладают действительным контролем над входом или выходом из ситуации в соответствии со своими намерениями, но до тех пор, пока участники воспринимают присутствие и поведение друг друга в ситуации, они не могут избежать постоянной координации поведения по отношению друг к другу.

В интеракционном подходе признается положение о том, что само взаимодействие включает обмен сообщениями. Но главный исследовательский интерес больше направлен на организацию поведения. Теоретические основания этого подхода: ориентация на многоаспектность анализа человеческого поведения во множестве жизненных условий и обстоятельств (в различных социальных контекстах); поведение является не столько функцией внутренних побуждений индивида, его мотивационных или личностных факторов, а больше — функцией самой ситуации взаимодействия и социальных взаимоотношений (позиция ситуационного подхода в социальной психологии); положения общей теории систем, вводящей в исследовательский инструментарий и концептуальный аппарат такие фундаментальные понятия, как «система», «динамическое равновесие», «саморегуляция» и «программа».

В рамках интеракционного подхода был разработан ряд теоретических моделей, пытающихся объяснить главный вопрос: какими способами/путями структурируются и управляются ситуации социального присутствия при помощи средств поведения. Условно можно выделить пять наиболее важных моделей.

Лингвистическая модель, предложенная в начале 60-х гг. (Беднистел, 1970) для невербального общения. Одно из основных положений модели: несмотря на многообразие взаимодействий, все они образуются и комбинируются из одного и того же ограниченного репертуара или набора, состоящего из 50—60 элементарных движений и поз тела человека. Делается предположение, что следующие друг за другом поведенческие акты, сформированные из элементарных единиц, организуются так же, как организуется последовательность звуков как элементарных единиц языка в словах, предложениях и фразах.

Модель социального навыка (Аргайл, Кендон, 1967). Эта модель опирается на положение о том, что межличностные трансакции (коммуникационные акты), подобно другим видам социальных умений и навыков (например, вождение автомобиля, танцы, игра в карты и т. п.), иерархично организуются и формируются посредством серии простых, целенаправленных, но часто пробных и допускающих двойное толкование шагов, т. е. высказывается идея научения общению в самом общении.

Равновесная модель (Аргайл, Дин, 1965). Модель опирается на положение о том, что взаимодействующие участники стремятся поддержать определенный общий баланс различных форм своего поведения в связи с присутствием и активностью других лиц в ситуации, т. е. любое изменение в использовании поведения типа X обычно компенсируется соответствующими изменениями в использовании поведения типа Y и наоборот (например, диалог — монолог, сочетание вопросов и ответов).

Программная модель социального взаимодействия (Шефлен, 1968). В этой модели постулируется, что общая структура межличностной встречи или ситуации взаимодействия порождается благодаря действию, по крайней мере, трех видов программ: первый вид программы имеет дело с простой координацией движений; второй — контролирует изменение видов активности индивидов в ситуации, когда возникают помехи или неопределенности; третья программа модифицирует сами процедуры изменений, т. е. управляет комплексной задачей метаобщения. Эти программы усваиваются индивидами по мере научения функционированию в качестве полноценных членов конкретной группы, сообщества и культуры; а также позволяют организовывать разнородный поведенческий материал в осмысленные и подходящие взаимообмены. Именно содержательный контекст конкретной ситуации, конкретная задача и

конкретная социальная организация «запускают» действие конкретной программы.

Системная модель (Кендон, 1977) рассматривает взаимодействие как конфигурацию систем поведения, каждая из которых управляет отдельным аспектом межличностной трансакции. До настоящего времени выделены и проанализированы две такие системы: первая управляет обменом речевых высказываний, вторая — использованием пространства взаимодействия.

Реляционный подход. Этот подход начал постепенно развиваться с середины 50-х гг. (Бедвистел, 1968; Бэйтсон, 1973). Основное положение этого подхода состоит в том, что социальный контекст и человеческая среда не образуют условия и обстоятельства, в которых преобразуется информация и происходит межличностное взаимодействие, а являются самим общением как таковым и понимаются как системы взаимоотношений. Другими словами, термины «общение», «коммуникация» — это обозначение общей системы взаимоотношений, которые люди развивают друг с другом, с общиной и средой обитания, в которой они живут. Любое изменение какой-либо части этой системы, вызывающее изменение других частей, называется «информацией». Согласно этому подходу, нельзя сказать, что люди, животные или другие организмы вступают в общение (информационный подход) или участвуют в нем (интеракционный подход), поскольку они уже являются неотъемлемой частью этого процесса независимо от того, хотят они этого или нет, частью как локальной, так и глобальной экосистемы взаимоотношений. Они включаются в эту систему с момента рождения и не покидают до смерти.

Рассмотрим этот подход подробнее. В историческом аспекте (информационный и интеракционный подходы) изучение общения и межличностных взаимоотношений считалось двумя различными сторонами исследований. С развитием реляционного подхода укрепилась тенденция к интеграции этих сфер исследования: делать акцент на изучение таких параметров процесса общения, которые характеризуют отношения между людьми в «реальных» видах человеческих взаимоотношений. Основная посылка состоит в том, что любой акт общения — это акт участия во взаимоотношениях. С этой точки зрения можно считать, что взаимоотношения не существуют как отдельные реальные сущности в каком-либо смысле; скорее их природа выводится из потока взаимообменов между индивидами, являющимися частью их взаимоотношений. Другими словами, ключевой элемент концепции: взаимоотношения — это «нечто», что существует между и вне индивидов; т. е. взаимоотно-

щения существуют на надиндивидуальном или «транзактном» уровне. Главная позиция нового подхода состоит в следующем: природа взаимоотношений существует в процессе общения в реальном времени и пространстве.

Три направления теоретических исследований оказались инструментальными и способствовали появлению реляционной теории коммуникаций: а) кибернетика и теория общих систем; б) теория логических типов, которая идентифицирует разрывы непрерывности между различными уровнями абстракции (например, «индивид — общение», «индивид — взаимоотношения» и т. д.); в) биологические исследования экосистем и динамики взаимоотношений между организмами и средой обитания. Наиболее интересные и важные исследования, проведенные на основе реляционного подхода, были осуществлены в области психопатологии (Бэйтсон и др., 1956; Лэинг, 1959). В частности, была предложена реляционная объяснительная модель общения больного шизофренией. По утверждению самих сторонников подхода, реляционная теория общения находится на начальной стадии своего развития, несмотря на длительный период существования с момента зарождения (Харре, Ламб (ред.), 1983). Эта теория представляет один из самых перспективных подходов к изучению социальных явлений и общения, взаимодействия и поведения. Ее методологический потенциал заключается в том, что она заменяет аристотелевский принцип картины мира на «системный подход».

3.1.3. Общение: структура, функции, основные понятия

Под структурой объекта в науке понимается порядок устойчивых связей элементов объекта исследования, обеспечивающих его целостность как явления при внешних и внутренних изменениях. В отечественной социальной психологии проблема структуры общения занимает важное место, и методологическая проработка этого вопроса на данный момент позволяет выделить совокупность достаточно общепринятых представлений о структуре общения (Андреева, 2000; Ломов, 1999), выступающих общеметодологическим ориентиром организации исследований. К структуре общения можно подойти по-разному: как через выделение уровней анализа явления, так и через перечисление его основных функций. Обычно выделяют, по крайней мере, три уровня анализа (Ломов, 1984).

Первый уровень — *макроуровень*: общение индивида с другими людьми рассматривается как важнейшая сторона его образа жизни. На этом уровне процесс общения изучается в интервалах времени, сопоставимых с длительностью человеческой жизни, с акцентом на анализ психического развития индивида. Общение здесь выступает как сложная развивающаяся сеть взаимосвязей индивида с другими людьми и социальными группами. При этом учитывается система общественных отношений и место индивида в этой системе.

Второй уровень — *мезауровень* (средний уровень): общение рассматривается как последовательность целенаправленных логически завершаемых ситуаций взаимодействия, в которых оказываются люди в процессе текущей жизнедеятельности, в конкретных временных отрезках своей жизни. Главный акцент в изучении общения на этом уровне делается на содержательных компонентах ситуаций общения — «по поводу чего» и «с какой целью». Вокруг этого стержня — «темы», «предмета» — общения раскрывается его динамика, анализируются используемые средства (вербальные и невербальные) и фазы, или этапы общения, в ходе которых осуществляется обмен представлениями, идеями, переживаниями.

Третий уровень — *микроуровень*: главный акцент делается на анализе элементарных единиц общения как сопряженных актов или транзакций, механизмов их формирования и типологии, используемых средств и их взаимосвязи. Важно подчеркнуть, что элементарная единица общения, «транзакция» — это не смена перемежающихся поведенческих актов, действий участников, а их взаимодействие. Она включает не только действие одного из партнеров, но и связанное с ним содействие или противодействие партнера (например, «вопрос — ответ», «побуждение к действию — действие», «сообщение информации — отношение к ней» и т. п.).

Каждый из перечисленных уровней анализа требует специального теоретико-методологического и методического обеспечения и своего особого понятийного аппарата. И поскольку многие проблемы психологии комплексны, встает задача разработки принципов и способов выявления взаимосвязей между разными уровнями и взаимных переходов от одного из них к другому.

Под функциями общения понимаются те роли или задачи, которые выполняет общение в процессе социального бытия человека. Функции общения многообразны. Существуют разные основания для их классификации. Одним из общепринятых является выделение в общении трех взаимосвязанных сторон или характеристик — информационной, интерактивной и перцептивной (Андреева, 2000).

В более или менее аналогичном смысле выделяются *информационно-коммуникативная, регуляционно-коммуникативная и аффективно-коммуникативная функции* (Ломов, 1999).

Информационно-коммуникативная функция общения в широком смысле заключается в обмене информацией или приеме-передаче информации между взаимодействующими индивидами. Описание общения как процесса передачи-приема сообщений является правомерным, но позволяет рассмотреть только одну из характеристик общения. Обмен информацией в человеческом общении имеет свою специфику. Во-первых, мы имеем дело с отношением двух индивидов, каждый из которых является активным субъектом, в отличие от технического устройства. Во-вторых, обмен информацией обязательно предполагает (взаимо)воздействие на мысли, чувства и поведение партнеров. В-третьих, они должны обладать единой или сходной системой кодирования/декодирования сообщений. Передача любой информации возможна посредством различных знаковых систем. Обычно различают вербальную коммуникацию (в качестве знаковой системы используется речь) и невербальную коммуникацию (различные перечневые знаковые системы). В свою очередь невербальная коммуникация также имеет несколько форм — кинесику (оптико-кинестическая система, включающая в себя жесты, мимику, пантомимику), паралингвистику (система вокализации, паузы, покашливания и т. п.), проксемику (нормы организации пространства и времени в общении) и визуальное общение (система «контакта» глазами). Иногда отдельно рассматривается как специфическая знаковая система совокупность запахов, которыми могут обмениваться партнеры по общению.

Регуляционно-коммуникативная (интерактивная) функция общения, в отличие от информационной, заключается в регуляции поведения и непосредственной организации совместной деятельности людей в процессе их взаимодействия. Здесь следует сказать несколько слов о традиции использования понятий взаимодействия и общения в социальной психологии. Понятие взаимодействия используется двояко: для характеристики действительных реальных контактов людей (действий, контрдействий, содействий) в процессе совместной деятельности и для описания взаимных влияний (воздействий) друг на друга в ходе совместной деятельности или шире — в процессе социальной активности.

В процессе общения как взаимодействия (вербальном, физическом, невербальном) индивид может воздействовать на мотивы, цели, программы, принятие решения, на выполнение и контроль действий, т. е. на все составляющие деятельности своего партнера,

включая взаимную стимуляцию и коррекцию поведения. Другими словами, не бывает общения без воздействия и регуляции, так же как взаимодействия без общения.

Аффективно-коммуникативная функция общения связана с регуляцией эмоциональной сферы человека. Общение — важнейшая детерминанта эмоциональных состояний человека. Весь спектр человеческих эмоций возникает и развивается в условиях общения людей: происходит либо сближение эмоциональных состояний, либо их поляризация, взаимное усиление или ослабление.

Представляется оправданным привести другую классификационную схему функций общения, в которой наряду с перечисленными отдельно выделяются и другие функции: организация совместной деятельности; познание людьми друг друга; формирование и развитие межличностных отношений (отчасти такая классификация дана в монографии В. В. Знакова (1994), а познавательная функция в целом входит в перцептивную функцию, выделенную Г. М. Андреевой (2000)). Сопоставление двух классификационных схем позволяет (конечно, с определенной мерой условности) функции познания, формирования межличностных отношений и аффективно-коммуникативную функцию объединить (включить) в перцептивную функцию общения как более емкую и многомерную (Андреева, 2000).

При изучении перцептивной стороны общения используется специальный концептуально-терминологический аппарат, включающий ряд понятий и определений и позволяющий анализировать разные аспекты социальной перцепции в процессе общения. Общение, прежде всего, невозможно без определенного уровня понимания (а точнее, взаимопонимания) общающихся субъектов.

Понимание — это определенная форма воспроизведения объекта в сознании, возникающая у субъекта в процессе взаимодействия с познаваемой реальностью (Знаков, 1994). В случае общения объектом познаваемой реальности является другой человек, партнер по общению. При этом понимание можно рассматривать с двух сторон: как отражение в сознании взаимодействующих субъектов целей, мотивов, эмоций, установок друг друга и как принятие этих целей, позволяющих устанавливать взаимоотношения. Поэтому в общении целесообразно говорить не о социальной перцепции вообще, а о межличностной перцепции или восприятии, а некоторые исследователи больше говорят не о восприятии, а о познании другого. Эта проблема продуктивно изучается А. А. Бодалевым (1982, 1996).

Основными механизмами взаимопонимания в процессе общения являются *идентификация, эмпатия и рефлексия*. Идентификация

имеет в социальной психологии несколько значений. В проблематике общения идентификация это мысленный процесс уподобления себя партнеру по общению с целью познать и понять его мысли и представления. Под *эмпатией* также понимается мысленный процесс уподобления себя другому человеку, но с целью «понять» переживания и чувства познаваемого человека. Слово «понимание» здесь используется в метафорическом смысле — эмпатия есть аффективное «понимание». Как видно из определений, идентификация и эмпатия очень близки по содержанию, и часто в психологической литературе термин «эмпатия» имеет расширенное толкование — в него включаются процессы понимания как чувств, так и мыслей партнера по общению. При этом, говоря о процессе эмпатии, нужно иметь в виду безусловно положительное отношение к личности партнера. Это означает наличие: а) принятия личности этого человека в целостности; б) собственной эмоциональной нейтральности, отсутствия оценочных суждений о нем (Соснин, Лунев, 1996).

Рефлексия в проблеме понимания друг друга — это осмысление индивидом того, как он воспринимается и понимается партнером по общению. В ходе взаимного отражения участников общения рефлексия является своеобразной обратной связью, которая способствует формированию стратегии поведения субъектов общения и коррекции их понимания особенностей внутреннего мира друг друга.

Еще одним механизмом понимания в общении является *межличностная аттракция*. Аттракция — это процесс формирования привлекательности какого-то человека для воспринимающего, результатом чего является формирование межличностных отношений. В настоящее время формируется расширенная трактовка процесса аттракции как формирования эмоционально-оценочных представлений друг о друге, о своих межличностных взаимоотношениях (как положительных, так и отрицательных), как своего рода социальной установки с преобладанием эмоционально-оценочного компонента.

Рассмотренные классификации функций общения, естественно, не исключают друг друга, можно предлагать и другие варианты. Вместе с тем они показывают, что общение должно изучаться как многомерное явление. А это предполагает изучение явления с помощью методов системного анализа.

В заключение необходимо кратко остановиться на проблеме методов исследований. Для общего представления о них можно использовать таблицу, которая дает схематическую классификацию методов (табл. 3.1). Эта схема позволяет систематизировать и сравнивать методы при более глубоком изучении проблемы общения. Методы са-

Таблица 3.1. Типы методов исследования общения

Тип источника получения данных	Тип эмпирической информации (получаемых данных)	
	субъективный	объективный
Участник изучаемой ситуации	Методы самоотчета	Методы самоотчета о поведении
Внешний наблюдатель	Субъективные отчеты наблюдателя	Поведенческие методы

моотчета используются для получения данных о субъективных восприятиях и эмоциональных состояниях участников общения как своих, так и партнера. Поведенческие методы дают объективные данные о конкретном поведении при помощи внешнего наблюдения за взаимодействием. Наиболее часто используемая практика — разработка различных кодирующих систем для записи наблюдаемых событий в зависимости от исследовательской задачи, включая специальные аудио- и видеотехнические устройства. Третья группа методов — это поведенческие самоотчеты: от участников общения собираются данные о собственном поведении и поведении партнера.

И последняя группа методов — это субъективные отчеты внешних наблюдателей (их мнения, суждения, оценки) как о внешней стороне общения, так и о мыслях и состояниях участников взаимодействия.

Заинтересованный читатель может найти подробное обсуждение методов в ряде цитируемых выше работ и специально в работах Р. Бэйлса (1970), Г. Фаснахта (1982), М. Аргайла, А. Фенхейма и Дж. Грехем (1981). В последней монографии дано теоретическое и экспериментальное обоснование так называемого ситуативного подхода, широко используемого в исследованиях проблем общения. И, наконец, необходимо упомянуть о таком подходе, широко используемом в прикладной исследовательской практике изучения общения, как трансактный анализ. Подробное описание основных положений подхода можно найти в работе Э. Берна (1996).

3.1.4. Невербальные способы общения

Невербальное общение — это коммуникация между индивидами без использования слов, т. е. без речевых и языковых средств, представленных в прямой или какой-либо знаковой форме. Инструментом общения становится тело человека, обладающее исключительно

широким диапазоном средств и способов передачи информации или обмена ею. С другой стороны, как сознание, так и бессознательные и подсознательные компоненты психики человека наделяют его способностями воспринимать и интерпретировать информацию, переданную в невербальной форме. Тот факт, что передача и прием невербальной информации могут осуществляться на бессознательном или подсознательном уровнях, вносит некоторое осложнение в понимание этого явления и даже ставит вопрос об оправданности использования понятия «общение», так как при языковом и речевом общении этот процесс так или иначе осознается обеими сторонами. Поэтому вполне допустимо, когда речь идет о невербальной коммуникации, использовать также понятие «невербальное поведение», понимая его как поведение индивида, несущее в себе определенную информацию независимо от того, осознается это индивидом или нет. Основными средствами, которыми обладает «язык тела», являются поза, движения (жесты), мимика, взгляд, «пространственное поведение», характеристики голоса, запахи.

В последние десятилетия интерес в мировой психологической науке к невербальным способам общения заметно повысился, поскольку стало ясно, что этот компонент социального поведения человека играет в жизни людей более важную роль, чем представлялось ранее. Установлено, что невербальные способы общения имеют два источника происхождения: биологическую эволюцию и культуру. Как известно, для животных то, что мы называем невербальными способами общения, является основным инстинктивно обусловленным условием выживания и единственным инструментом социальной коммуникации. В животном мире позы, движения, звуки передают информацию об опасности, близости добычи, наступлении брачного периода и т. д. Эти же средства выражают их отношение друг к другу в конкретных ситуациях. Человек сохранил в арсенале поведения многое из своего животного прошлого. Это наглядно проявляется в сходстве внешних признаков некоторых эмоциональных реакций животного и человека на те или иные ситуации (проявления настороженности, страха, паники, радости и т. п.). Об эволюционном происхождении многих компонентов невербального общения и поведения свидетельствует также то, что одни и те же эмоциональные реакции и состояния в разных культурах выражаются одинаковыми способами и средствами.

Вместе с тем хорошо известно, что символическое значение движений, поз, жестов и даже взгляда в разных культурах имеет различное, иногда прямо противоположное значение. Кивок головой у

русских означает «да», а у болгар — «нет»; европейец и американец, сообщая о постигшем их горе или несчастье, принимают скорбное выражение лица и ожидают, что и собеседник сделает то же самое, а вьетнамец в аналогичной ситуации будет улыбаться, потому что он не хочет навязывать свою скорбь собеседнику и избавляет его от притворного выражения эмоций; арабам очень трудно общаться без постоянного прямого контакта взглядами, более интенсивного, чем у европейцев или американцев, а японца с детства учат смотреть собеседнику не в глаза, а в область шеи и т. д. Такого рода наблюдения и специальные исследования говорят о культурном контексте многих форм невербальной коммуникации и поведения.

Среди неясных в плане формирования средств невербального общения остается, в частности, вопрос о том, как люди приобретают навыки невербальной коммуникации. Много объясняется, конечно, подражанием и наблюдением за поведением других. Но как, например, объяснить обретение индивидом более или менее сложной системы жестов, которыми он сопровождает свою речь? Загадка заключается в том, что и сам человек не может в большинстве случаев сказать, почему он использует тот или иной жест в каком-то пункте беседы, какой смысл имеет этот жест, зачем он нужен и откуда взялся и т. д. Каждый может ответить на эти вопросы, вспомнив, какими жестами и как он пользуется в процессе общения с другими.

Особенности невербального общения. Уже отмечалось, что невербальное общение может быть осознанным и неосознанным. К этому надо добавить еще и такую его особенность, как намеренность и ненамеренность (осознанность — неосознанность). Хотя обычно люди, не прошедшие специальную подготовку, как правило, не осознают или недостаточно осознают свое невербальное поведение. С другой стороны, по оценкам специалистов, невербальный коммуникационный канал по сравнению с вербальным несет большую информационную нагрузку: при помощи языка тела люди передают от 60 до 70 % всей информации в процессе общения. Именно поэтому невербальное общение является важным компонентом процесса взаимодействия. Это означает, что в одном случае информация может передаваться одним субъектом общения (отправителем) с осознаваемой целью довести эту информацию до сведения другого субъекта (получателя). Примерами могут служить жест, указывающий кому-то направление; взгляд, выражающий внимание к собеседнику; угрожающая поза, свидетельствующая об определенных намерениях человека, и т. д. А в другом случае отправитель не имел намерения передавать какую-то информацию или даже пытал-

ся ее скрыть (например, признаки своего плохого настроения или болезненного состояния, свою принадлежность к определенной нации или социальной группе и т. п.), а другие (получатели), тем не менее, такую информацию воспринимали. В этой связи оказываются полезными понятия «знак» и «сигнал». Знак — это элемент поведения, внешности, движений индивида, несущий в себе информацию, воспринимаемую другим индивидом независимо от воли и намерений первого. Но знак становится сигналом, когда отправитель использует его осознанно с целью передать какую-то определенную информацию получателю.

Нетрудно представить себе, что эти информационно-психологические различия между знаком и сигналом являются причиной множества случаев нарушения взаимопонимания между людьми. Не осознаваемый отправителем знак, например случайный взгляд, может быть воспринят кем-то как сигнал (как признак интереса или опасности) и вызвать определенные действия; намеренно передаваемый сигнал может быть не понят получателем и воспринят просто как знак и т. д. Здесь возможны несколько вариантов, так как сочетания осознанности — неосознанности и намеренности — ненамеренности имеют целый ряд комбинаций в отношениях между отправителем и получателем невербальной информации, поскольку каждый из них может занимать ту или иную позицию. Кроме того, даже когда обе стороны ведут себя вполне осознанно, интерпретация полученной информации совсем не обязательно совпадает с тем, что предназначалось для передачи.

Функции невербальных способов общения. Невербальные средства общения помогают людям ориентироваться в различных социальных ситуациях и регулировать свое поведение, глубже понимать друг друга и соответственно строить свои отношения, быстрее воспринимать социальные нормы и корректировать свои действия. Таково общее назначение невербального общения, которое может быть выражено более конкретно в ряде его информационных функций. Невербальное общение позволяет передать информацию: о признаках расовой (национальной), социальной и социально-демографической принадлежности человека; о его физическом и психологическом состоянии; об эмоциональном отношении человека к чему-то, кому-то или к какой-то ситуации; о возможных вариантах поведения и способах действий человека в тех или иных ситуациях; о степени воздействия на человека тех или иных событий, мероприятий, обстоятельств и т. п.; о психологическом климате в группе и даже об общей атмосфере в обществе. Особенно важная функция

невербального общения заключается в обмене информацией о личностных и индивидуальных свойствах между субъектами общения, таких, как их отношение к людям, самооценка, энергичность, склонность к доминантности, общительность, темперамент, скромность, невротичность и т. д.

Контрольные вопросы и литература — см. следующую главу.

Глава 3.2. Практическая ориентация в общении: техники общения, психологическая характеристика целенаправленной беседы

3.2.1. Техника общения: практическая ориентация

Неотъемлемым элементом подготовки психолога к практической профессиональной деятельности является развитие психологической компетентности в сфере межличностного общения: овладение определенным объемом знаний о принципах, закономерностях и приемах эффективного общения, тренинг по совершенствованию собственных навыков и умений общения. В этой области существуют разные теоретико-прикладные ориентации (нейролингвистическое программирование, психологические подходы, Т-групповые методы и т. д.), которые нашли свое отражение в обширной литературе в форме прикладных обучающих спецкурсов, обзор которых выходит за рамки данного раздела.

В этой связи представляется оправданным кратко обсудить один из самых распространенных в современной практической психологии подходов к технике эффективного общения, развитый в рамках гуманистической психологии, трансактного анализа и в психологии разрешения межличностных конфликтов. Основная цель этого обсуждения не столько в изложении основ прикладного обучающего спецкурса по психологии межличностного общения, а скорее, в формировании установки читателя на необходимость самостоятельного овладения техникой эффективного общения.

В последующем изложении будем опираться на материалы конкретного пособия (Соснин, 1993; Лунев, 1996), в котором рассмотрены основные положения данного подхода, проанализированы техники эффективного общения, правила ведения целенаправлен-

ных бесед и действий в ряде типичных ситуаций практического общения (специфика конфликтных ситуаций и рекомендации по их разрешению), даны рекомендации для самостоятельного тренинга.

Итак, что такое эффективное межличностное общение? Исследования межличностного общения и практические наблюдения позволяют все возможные приемы реагирования людей, находящихся в межличностном контакте, условно объединить в две группы по параметру эффективности — неэффективности с точки зрения реализации целей общения: во-первых, какие приемы эффективны и когда их целесообразно использовать для развития личных контактов, положительных взаимоотношений и взаимопонимания с партнером; во-вторых, какие приемы и когда целесообразно использовать для оказания прямого психологического воздействия (опять же для полного достижения целей общения). Основными параметрами эффективности общения являются умения и навыки человека в использовании двух техник общения (в соответствии с двумя метас целями общения, отмеченными выше): *техника понимающего общения* и *техника директивного общения*. Параметрами неэффективности практического общения являются склонности и привычки человека использовать так называемые *принижающе-уступчивые* и *защитно-агрессивные* формы поведения как неадекватные заместители понимающего и директивного общения.

Что такое *техника понимающего общения*? Это совокупность установок субъекта общения, правил и конкретных приемов реагирования, направленных на понимание партнера и его проблем, установление психологического контакта, изучение его личностных особенностей, на выяснение его точки зрения по обсуждаемой проблеме и т. п.

Главное в технике понимания — это ориентация субъекта общения на внутреннюю систему ценностей, оценок, мотивов и проблем самого партнера, а не на свою собственную: он знает себя, свои потребности, свою жизненную ситуацию и проблемы лучше нас. Кроме этого, открытое общение с человеком будет происходить только тогда, когда мы способны создать доверительные взаимоотношения (климат, атмосферу, психологический контакт). Существенными условиями для создания такого климата доверия являются следующие установки субъекта общения на взаимодействие с партнером:

- на понимающее не оценочное реагирование на мысли, чувства, представления и высказывания партнера;
- на положительное принятие личности собеседника;
- на согласованность (конгруэнтность) собственного поведения при взаимодействии с ним.

Эти установки выступают основными психологическими механизмами, реализующими ориентацию субъекта общения на понимание и внутреннюю систему отсчета собеседника.

Установка на понимающее реагирование означает наше осознанное стремление реагировать на высказывания и эмоциональные состояния партнера безо всяких оценок, стремясь увидеть их его глазами. Именно поэтому в литературе понимающее общение часто называют «рефлексивным», «эмпатическим». Понимающее реагирование не означает нашего согласия с тем, что говорит и чувствует партнер, а есть проявление желания непредвзято понять его позицию, жизненную ситуацию без оценок в его адрес. Оценивающий тип понимания партнера обычно вызывает защитные реакции и затрудняет проявление им открытости.

Установка принятия личности партнера — это наша готовность проявлять к нему безусловно положительное отношение, независимо от его достоинств и недостатков. Это готовность с нашей стороны уважительно признавать его право быть таким, каков он есть, независимо от нашего согласия или несогласия с ним. Проявление такой установки формирует «климат безопасности» и способствует открытости и доверительности со стороны партнера.

Установка на согласованность своего поведения в содержательном плане означает в определенном смысле правдивость и открытость своего поведения в общении с партнером. Согласованность поведения достигается, когда то, что мы открыто выражаем собеседнику словами и жестами, согласуется с нашими внутренними чувствами и переживаниями в момент беседы и когда мы их сами осознаем. В психологическом плане это означает «приглашение» партнера к «обмену доверием». Быть полностью согласованным в общении со всеми людьми все время и во всех ситуациях, конечно, невозможно и даже вредно. Однако согласованность поведения — важнейшее условие, если партнеры стремятся понять друг друга и развить свои взаимоотношения.

Правила понимающего реагирования. Чтобы эффективнее понимать партнера, развивать с ним психологический контакт, целесообразно придерживаться в общении ряда правил:

- больше слушайте, меньше говорите сами, «следуйте» за высказываниями и эмоциями партнера;
- воздерживайтесь от своих оценок, меньше задавайте вопросов, не «подталкивайте» партнера к обсуждению тех вопросов, о которых ему «следует» говорить с вашей точки зрения;

- стремитесь, прежде всего, реагировать на личностно значимую информацию, сильнее всего связанную с потребностями и интересами партнера;
- стремитесь реагировать на чувства и эмоциональные состояния собеседника.

Может показаться, что эти правила ставят нас в исключительно пассивную позицию в общении. Но это не так! Техника понимающего общения требует очень тщательного слушания, во-первых, и, во-вторых, высокой степени избирательности в отборе того, на что и как реагировать.

Приемы понимающего реагирования. Под приемами реагирования понимается совокупность всевозможных поведенческих реакций или актов в реальном взаимодействии партнеров. В психологической литературе синонимично встречаются другие обозначения: тип, вид, способ или форма реагирования. Эти приемы достаточно просты для понимания, и все мы в своей жизни в той или иной степени используем их. Однако овладение ими до уровня профессиональных навыков требует систематических усилий. Перечислим эти приемы без содержательного раскрытия:

- простые фразы, подтверждающие наличие контакта (выражение внимания и интереса);
- перефразирование высказываний и открыто выражаемых чувств партнера (выражение внимания и проверка правильности понимания);
- выяснение мыслей и чувств собеседника, не выражаемых открыто (реагирование на то, что, по вашему мнению, находится в сознании партнера);
- зондирование не полностью осознаваемых эмоциональных состояний собеседника («вытягивание» в поле сознания партнера причин эмоциональных состояний);
- молчание как прием реагирования (осознанное использование молчания в ходе беседы);
- невербальные реакции (осознанное использование в общении «языка тела»);
- интерпретация (вариант зондирования не полностью осознаваемых переживаний партнера);
- резюмирование (вариант расширенного перефразирования логически завершенного фрагмента разговора);
- подбадривания и заверения (способ подтверждения того, что вы хотите понять и принять без оценивания мысли и чувства собеседника);

- вопросы, проясняющие позицию собеседника (не оценочные вопросы, которые являются вашей реакцией на сказанное и выраженное собеседником в разговоре).

Все сказанное о технике понимающего общения можно изобразить в виде схемы (рис. 3.1), на которой наглядно представлены основные положения и правила этой техники.

Умения и навыки понимающего общения, несомненно, относятся к числу важных профессиональных качеств современного делового человека. Вместе с тем профессиональная деятельность требует развития умений и навыков другого рода, а именно умений и навыков использования приемов директивного общения в работе с людьми.

Ориентация в процессе беседы	Виды информации в высказываниях партнера, на которые можно реагировать	Типы реагирования	Аспекты содержания информации, на которые можно реагировать	Типы эмоциональных состояний, на которые можно реагировать
Слушать и реагировать со своей точки зрения	События, явления, теории, идеи и т. д.	«Подталкивание» партнера (дать совет, рекомендацию, высказать мнение, оценку и т. п.)	Рациональный аспект (содержание высказывания)	Положительные чувства
Слушать и реагировать с точки зрения собеседника	Другие люди, группы людей	Реагировать на сказанное партнером, принимая и проясняя его мысли и чувства (без осуждения)	Скрытые чувства	Противоречивые чувства
	То, что партнер говорит о себе и своих близких		Чувства, выраженные объектом открыто	Отрицательные чувства

Рис. 3.1. Избирательный процесс слушания и реагирования при использовании техники понимающего общения. Стрелками обозначены возможные варианты понимающего реагирования на высказывания собеседника: сплошными — более сильные, пунктирными — менее сильные по своему психологическому эффекту

Итак, что такое *техника директивного общения*? Это совокупность установок субъекта общения, правил и конкретных приемов реагирования, направленных на оказание прямого психологического воздействия на партнера для достижения своих целей.

Такие качества человека, как целеустремленность и настойчивость в достижении своих интересов и целей, принадлежат к числу несогъемлемых социально одобряемых в современном мире. Но очень часто в жизни мы это делаем в защитно-агрессивной форме, которая больше препятствует, чем способствует достижению целей, приводит к возникновению психологических барьеров, конфликтов и препятствий. Навыки и привычки защитно-агрессивного поведения при определенных условиях могут стать достаточно устойчивыми чертами личности человека и типичными особенностями его коммуникативных качеств (как правило, плохо осознаваемых самим человеком). Техника директивного общения как раз и ориентирована на то, чтобы преодолевать защитно-агрессивные навыки и привычки и достигать свои цели во взаимодействии с людьми с большей эффективностью и с меньшими психологическими и иными издержками.

В основе директивного подхода лежат следующие установки и правила:

- на открытое, прямое и ясное выражение своих позиций, намерений и целей;
- на открытое, активное поведение и действия по достижению своих целей;
- на прямой и открытый отказ выполнять действия, которые не будут служить вашим интересам;
- на эффективную и решительную защиту себя от агрессивного поведения партнера;
- на достижение своих целей с учетом интересов и целей партнера.

Приемы директивного реагирования:

- директивные вопросы (ориентация партнера на проблему, которую вы считаете целесообразным обсуждать в соответствии с вашими целями);
- открытое выяснение противоречий в позиции партнера (ориентация партнера на осознание противоречий в рассуждениях и аргументах);
- выражение сомнения по поводу высказываний собеседника;
- выражение согласия или несогласия (одобрения, неодобрения);

- совет, предложение, разъяснение (рекомендации собеседнику в связи с реализацией его целей);
- убеждение;
- принуждение (скрытая или прямая угроза партнеру, если он откажется действовать в соответствии с вашими намерениями).

В отношении убеждения следует сделать одно замечание. Часто убеждение считается отдельным приемом директивного общения. В широком смысле убеждением считается процесс межличностного взаимодействия, в котором мы активно стремимся склонить партнера принять конкретную точку зрения или позицию, вызвать у него определенное эмоциональное состояние или добиться от него согласия на определенный курс действий для реализации ваших (и его) целей и интересов, т. е. в широком смысле убеждение — это психологическое воздействие. В узком смысле под убеждением подразумевается достижение осознанного принятия партнером предлагаемой позиции, становящейся его собственным мотивом поведения. Если он принимает вашу позицию, не оценивая ее критически, такое воздействие называется внушением. Если вы добиваетесь его согласия с вашей позицией вопреки его внутренним убеждениям, то имеет место принуждение, т. е. действует мотив страха, превышающий внутренние мотивы поведения.

Такая классификация типов воздействия традиционна и в целом полезна, так как помогает лучше понять степень психологической «прочности» при разных формах воздействия. В практическом плане полезнее рассматривать убеждение не как простой прием директивной техники или один из приемов психологического воздействия наряду с внушением и принуждением, а в более широком смысле — как целостный процесс целенаправленного взаимодействия и воздействия на партнера или даже шире — как процесс ведения переговоров. И в этом процессе используются все приемы как понимающего, так и директивного общения. Более того, этот процесс не обязательно заканчивается достижением целевой установки в ходе одной или нескольких встреч.

Итак, кратко рассмотрены две формы эффективного, целенаправленного общения: техника понимающего общения и техника директивного общения. В определенном смысле техника понимания — это техника оказания косвенного (не прямого) психологического воздействия или техника «активного слушания». Директивная техника — это техника оказания прямого психологического воздействия в процессе взаимодействия с партнером. Естественно, за рамками рассмотрения остались многие важные вопросы, требующие

дополнительного обсуждения (психологические механизмы, лежащие в основе правил и приемов реагирования, пределы и трудности ее использования и т. п.). При этом как субъект, так и цели общения подразумевались в самом широком смысле — т. е. эта техника полезна для всех специалистов, профессия которых предполагает работу с людьми (от психолога, психотерапевта, педагога до следователя, менеджера и дипломата).

1.2.2. Деловая беседа: искусство убеждать

Реальное целенаправленное общение — это всегда совокупность вполне определенных стратегий и тактик взаимодействия, включающих приемы понимающего и директивного реагирования в соответствии со спецификой ситуации, целями, ходом развития взаимодействия и особенностями личности собеседника. Формирование навыков гибкого использования этих приемов в реальной работе с людьми является первостепенной задачей. Понимание убеждения как целостного комплексного процесса психологического воздействия сдвигает акцент с вопроса «Каковы основные методы психологического воздействия сами по себе?» к вопросу «Какова логика процесса убеждения при ведении деловых бесед и формировании взаимоотношений с партнером, логика, которую необходимо учитывать и реализовывать в практической работе с людьми?»

При ведении бесед и разрешении проблемных ситуаций, потенциально содержащих противоречия, необходимо решать две взаимосвязанные задачи: соблюсти и учесть в беседе логику процесса убеждения; создать и поддерживать положительный психологический климат беседы.

Как построить деловую беседу. Любая целенаправленная беседа независимо от ее специфики ставит перед участниками ряд поэтапных задач, которые они должны решить для реализации основной цели — оказания психологического воздействия для решения вопроса или проблемы: а) убедить партнера слушать вас, т. е. заинтересовать его; б) помочь ему понять основные положения вашей позиции по проблеме и выяснить его отношение к предмету беседы; в) убедить собеседника в том, что ваша позиция в разрешении проблемы будет способствовать и удовлетворению значимых для него тех или иных потребностей и интересов, т. е. создать у него достаточную мотивацию для взаимоприемлемого курса действий; г) добиться согласия партнера принять на себя обязательство совместно следовать выбран-

ному курсу действий. Таким образом, логику ведения беседы можно представить в виде модели, которая включает в себя четыре относительно самостоятельных, но взаимосвязанных этапа поведения:

- определение проблем(ы): первоначальный обмен информацией (идеями и чувствами);
- достижение понимания: углубление обмена информацией, поиск приемлемых решений;
- выбор наилучшего решения, достижение соглашения;
- разработка конкретных действий по реализации принятого решения.

Эта модель в принципе определяет основные этапы целенаправленной беседы, которые и являются составляющими практического взаимодействия. Однако, как и все схемы или модели, она не может применяться жестко для всех жизненных ситуаций. Возможны случаи, когда целесообразно «отрабатывать» не все этапы беседы или изменять их последовательность, чтобы лучше приспособить тактику взаимодействия к целям и задачам конкретной ситуации. Тем не менее в целом эта последовательность шагов как принципиальный подход применяется к большинству значимых межличностных ситуаций целевого взаимодействия. Рассмотрим основные психологические особенности собственного поведения на каждом этапе взаимодействия.

1 этап — определение проблемы: первичный обмен информацией

Приступая к обсуждению с партнером любых значимых проблем и вопросов, важно сохранять установку на открытость обмена информацией. Для этого полезно придерживаться основного правила: не занимать заранее жесткую позицию и не торопиться «продавать» возможные преимущества собственного предложения оппоненту. На этом этапе необходима директивность поведенческих реакций. Прежде всего необходимо точно сформулировать содержание предмета обсуждения и ясно, без извинений изложить собственную точку зрения на суть проблемы. Вот несколько основных рекомендаций в отношении того, как быть директивным в начале беседы.

- избегайте враждебности, ненужных извинений или оценочных реакций в адрес партнера. Высказывайте свои утверждения кратко и в положительной форме;
- избегайте преждевременных просьб к партнеру, не побуждайте его к конкретным действиям и не подталкивайте к занятию определенной позиции, к принятию решения;

- делайте основной акцент в обсуждении на содержании вопроса, а не на своих оценках или впечатлениях о собеседнике.

В ходе последующего обсуждения может оказаться необходимым и желательным высказать свои суждения, оценки или просьбы о конкретных действиях и предпочтениях, однако на начальном этапе беседы делать этого не следует.

Важную роль на первом этапе беседы играют и понимающие реакции. Исключительно важно стремиться получить представление о позиции партнера по обсуждаемой проблеме и дополнительную информацию в этой связи. Вот несколько соображений о том, как проявлять понимание на уровне обмена информацией:

- задавайте вопросы с позиции потребностей, интересов партнера;
- демонстрируйте интерес и уважение к точке зрения собеседника;
- сохраняйте ситуацию беседы открытой для обмена информацией.

В любом случае, прежде чем обсудить что-то с человеком, необходимо в первую очередь привлечь его интерес к предмету разговора. И с психологической точки зрения первый этап ведения деловых бесед является в то же время первым общим элементом любого процесса убеждения. Общий алгоритм здесь таков: «Есть нечто, что может оказаться важным и полезным для нас обоих, давайте обсудим». Поскольку взгляды, потребности и интересы партнера лежат в основе любого процесса убеждения, то привлечение его интереса к нам, к теме предстоящей беседы необходимо всегда начинать с обращения либо к взаимным потребностям и целям, либо к целям и потребностям самого оппонента. И первоначальный обмен информацией по проблеме, беседы, выявление его отношения к теме должны выявлять, поддерживать и развивать его интерес в нужном нам направлении. Другими словами, с самого начала беседы как процесса убеждения мы должны умело сочетать понимающие и директивные реакции, если хотим добиться устойчивой заинтересованности последнего в обсуждении темы беседы.

2 этап — достижение взаимопонимания: углубление обмена информацией, поиск приемлемых решений

Старая истина гласит: «хочешь достичь понимания — покажи понимание». В данном случае это означает: хочешь, чтобы тебя понял собеседник, продемонстрируй понимание его позиции. Углубление обмена информацией для достижения взаимопонимания —

это второй этап деловой беседы, важнейший в процессе убеждения. Его цель — выявление элементов общности между вашими потребностями и потребностями партнера. Понимание позиции партнера, его интересов и целей является важным условием поддержания его интереса к обсуждаемому вопросу. Как только он почувствует, что вы осознаете его потребности и демонстрируете готовность обсуждать их, можете рассчитывать на его готовность подробно обсудить вашу точку зрения.

Целенаправленная беседа — это всегда обмен идеями, доводами, аргументами и т. п., направленный на достижение взаимоприемлемого соглашения, а не просто навязывание своей позиции собеседнику. Чтобы добиться этого, необходимо получить осознанную поддержку нашей позиции со стороны партнера. А для этого мы в свою очередь обязаны показать понимание его потребностей и, более того, искреннее стремление учитывать их при решении проблемы. Поэтому и на этом этапе мы также должны проявлять и директивность, и понимание. Необходимо иметь в виду, что не существует строго определенной черты между обменом информацией и достижением понимания. Правильнее сказать, понимание рождается из обмена информацией.

Основными рекомендациями в процессе достижения взаимопонимания являются следующие:

- вносите ясность в отношении стоящих целей;
- предлагайте и обсуждайте различные подходы;
- используйте «активное» слушание.

Определение цели — это выяснение тех условий или результатов, которые, по мнению собеседников, должны быть достигнуты при разрешении проблемы. Один из лучших способов выяснения приемлемых условий — высказывать свои предпочтения и побуждать партнера предлагать свои варианты. При этом занятие жесткой позиции по проблеме в начале беседы — большое препятствие к пониманию и поиску конкретного решения. Чтобы избежать такого противостояния, необходимо, по возможности, высказывать разные предложения и вести поиск альтернативных решений, а не просто излагать какой-то один вариант или выслушивать только одну позицию оппонента. В реальной жизни почти всегда существует более чем один способ достижения цели и разрешения проблемы. И можно быстрее достичь взаимопонимания, открыто предлагая и обсуждая потенциально возможные решения. Более того, задавая не оценочные вопросы, зондируя и анализируя точки зрения оппонента,

ны, вероятно, сможете предложить дополнительные альтернативы, даже если собеседник занимает весьма жесткую позицию.

Как отмечалось, улучшение качества общения с партнером требует от нас активного реагирования на его мысли и чувства. Это важно для достижения понимания и для поиска и предложения вариантов разрешения проблемной ситуации. Собственно техника понимающего общения — это и есть приемы эффективного слушания и межличностных взаимодействиях с людьми.

3 этап — выбор наилучшего решения, достижение соглашения

Так же, как нет строгой границы между 1-м и 2-м этапами ведения беседы, ее не существует и между 2-м и 3-м этапами. Правильнее сказать, высказывание предложений — это уже начало поиска лучшего решения, начало пути к достижению соглашения. На этом этапе главная задача — сформировать у собеседника достаточную мотивацию для принятия конкретного решения. И формирование мотивации фактически начинается на предыдущих этапах ведения беседы. Дело в том, что в реальных взаимодействиях все элементы убеждения — привлечение интереса, достижение понимания и т. д. — как бы присутствуют одновременно. Формирование достаточной мотивации органически включает и привлечение интереса партнера к теме беседы. Все это не одноразовое действие, а процесс вашей постоянной работы, направленной на взаимопонимание и формирование и усиление мотивации партнера одновременно. Поэтому третий этап беседы логически завершается принятием решения.

Понимание проблемы со своей позиции и с позиции партнера, а также поиск возможных способов ее разрешения еще не обеспечивают конкретных действий по ее разрешению. Эти действия должны быть обсуждены, конкретизированы и выбраны из числа предложенных. Для этого необходимо:

- проанализировать и сравнить возникшие варианты разрешения проблемы;
- просчитать или оценить последствия принятия конкретного выбора для каждой стороны;
- обсудить конкретные шаги по выполнению того или иного решения.

Это означает, что разные варианты решения проблемы, появившиеся в ходе обсуждения, теперь должны быть подвергнуты более тщательному анализу и оценке, в результате которых каждый альтернативный вариант должен быть обоснованно отвергнут или при-

нят. В одних ситуациях причины выбора конкретного решения могут быть достаточно очевидны и оно принимается в результате простого обмена мнениями участников беседы. В других случаях необходим более тщательный анализ альтернатив.

Одним из способов, помогающих принятию решения, является использование для анализа так называемой «схемы принятия решения». В ней перечисляются возможные варианты разрешения проблемы и каждый из них оценивается по основным критериям: выполнимость, приемлемость, удовлетворенность, риск, затраты, последствия. Эти критерии являются основой для оценки вариантов и выбора решения. Обычно они включают анализ затрат, удовлетворенности (в смысле степени разрешения проблемы и предполагаемого удовлетворения потребностей сторон от выполнения принимаемого решения) и выполнимости (насколько быстро и легко это можно сделать). Каждому варианту решения в результате анализа, каждому критерию можно приписать качественные оценки (высокая, средняя, низкая) и выбрать наиболее приемлемый. Другими словами, приемлемость принятия конкретного варианта может достигаться обсуждением и сравнением достоинств и недостатков или последствий каждого решения. Однако в любом случае при обсуждении и принятии конкретного решения мы должны аргументированно показывать преимущества и возможные отрицательные последствия от его принятия и связывать их с реализацией значимых интересов партнера.

На этапе формирования достаточной мотивации оппонента для принятия нужного решения может возникнуть ряд трудностей. Первая группа трудностей связана с тем, что нередко «убеждающие» допускают типичную ошибку — призывают партнера к здравому смыслу: «Мое предложение явно выгодно для нас обоих», «Я полагаю, вам должно быть ясно...» и т. п. Дело в том, что разумность вашего объяснения намного реже, чем принято считать, является достаточным мотивирующим фактором для партнера, поскольку она является субъективным оценочным суждением. То, что разумно для одного, может оказаться не совсем разумным для другого.

Ошибочно полагать, что поток фактов, которыми вы подкрепляете свою точку зрения, создает достаточную мотивацию для партнера. Факты сами по себе редко побуждают человека действовать так, как этого хотим мы. Главное — акцентирование внимания на связи фактов с потребностями и интересами оппонента, а не простое их изложение. Сформировать мотивацию у партнера — дать ему убедительный ответ на вопрос «Что это будет значить для каж-

кого из партнеров, что каждый выиграет и что может потерять?» Для достижения соглашения в ходе важных обсуждений следует:

- непременно учитывать потребности и интересы партнера и периодически обращаться к ним;
- напоминать собеседнику о преимуществах вашего предложения, реализация которого соответствует его интересам;
- постоянно демонстрировать стремление к совместному принятию решения.

Вторая группа трудностей при достижении соглашения возникает при ответе на вопросы: как относиться к возражениям и сомнениям партнера, как реагировать в таких случаях? Во-первых, показывайте собеседнику, что он имеет законное право на любые сомнения. Постановка вопросов, волнующих партнера, — это хорошая возможность для вас глубже понять его приоритеты и интересы. В реакциях на возражения и вопросы партнера нужно стремиться по возможности делать акцент на его преимуществах и выгодах, которые могут быть им получены. Побуждая партнера к высказываниям, вы можете выявить возможные препятствия, стоящие на пути к согласию. Обстоятельное, открытое обсуждение и разрешение с собеседником возникающих сомнений и спорных вопросов помогут вам быстрее достичь соглашения и избежать вероятных трений в будущем. Во-вторых, признавайте перед оппонентом определенную долю риска при реализации вашего предложения, но опять же делайте акцент на его преимуществах и указывайте на минимальность риска при выполнении определенных условий. Риск — это плата за реализацию совместных целей. Этот прием, как показывает практика, помогает снизить отрицательное действие сомнений на пути к достижению соглашения.

Третья группа трудностей, осложняющих достижение соглашения, возникает в ситуации, когда партнер склонен руководствоваться правилом «если есть сомнения, лучше воздержаться». В таких случаях он прибегает к тактике высказывания так называемых «убийственных возражений». Партнер, которого вы почти убедили в принятии нужного вам решения, может заявить: «Мой друг никогда не пойдет на это», «Мой партнер против такого соглашения» и т. д. В данном случае он использует подобные утверждения, чтобы не брать на себя определенную долю объективного риска, мотивируя это объективными обстоятельствами. Как вести себя в подобных ситуациях? Реагируя на такое поведение партнера, лучше всего не задавать вопросов вроде «почему?» В такой ситуации более эффективна тактика, нацеленная на нейтрализацию «убийственных возражений», позитивное подкрепление наметившегося согласия.

Например: «А я уверен, что твой друг просто будет рад, если ты его попросишь об этом. Тем более, что он, как ты сам говорил, чувствует себя в большом долгу перед тобой. Свою просьбу ты хорошо сможешь объяснить сложной ситуацией на работе. Поэтому маловероятно, что ты встретишь отказ с его стороны». «Мне кажется, ваш партнер будет удовлетворен тем, что мы заранее предусмотрели и обговорили возможную ситуацию, поэтому маловероятно, что предлагаемые условия могут отрицательно отразиться на ваших интересах». Вы не пытаетесь убедить партнера, что вообще не существует никакого риска. То, что вы декларируете, показывает ему приемлемость вашего предложения и маловероятность риска. Таким приемом вы как бы подкрепляете позитивные размышления партнера в направлении принятия нужного вам решения.

И еще один аспект взаимодействия, связанный с процессом убеждения: предотвращение возможных затруднений, связанных с вашими погрешностями при ведении диалога. Известно, что определенный элемент дипломатии объективно присущ любому процессу убеждения. В любом случае, если вы, убеждая собеседника, одновременно ставите его в неловкие положения, то он наверняка не проявит особого интереса в продолжении разговора. Поэтому шансы достичь того, что вами намечено, значительно возрастут, если вы будете проявлять уважение к партнеру, как к личности.

Вот несколько соображений, следование которым поможет избежать возникновения психологических барьеров и защитных реакций другой стороны, отрицательно влияющих на процесс эффективного убеждения.

- Не стремитесь излишне рекламировать свое предложение. Если вы считаете, что при убеждении партнера ваша главная задача — говорить до тех пор, пока он не сдастся и не согласится с вами, то почти наверняка у вас возникнут сложности. Пока вы не выслушаете точку зрения партнера, он, скорее всего, будет реагировать на ваши аргументы с подозрением.
- Не извиняйтесь за то, что вы обращаетесь к партнеру с просьбой, чтобы избежать уступчиво-принижающей формы общения. Когда вы начинаете беседу с извинения, оно с самого начала несет в себе ожидание негативной реакции со стороны оппонента, и есть большая вероятность получить ее в ответ на свое предложение.
- Берите на себя ответственность, не сваливайте вину на других или обстоятельства. Это в принципе вопрос поддержания своей надежности в глазах партнера.

- Осуществляйте самоконтроль, когда начинаете чувствовать раздражение или нетерпеливость. Как только вы начинаете проявлять признаки раздражения, партнер обоснованно начинает ждать от вас отрицательной защитной реакции, которая быстро отбросит вас назад. Этим самым вы только подтолкнете партнера к потоку защитных реакций и создадите себе дополнительные трудности.
- Избегайте грубости, бестактности, высокомерия, менторского тона. Эти личностные особенности часто создают массу проблем и трудностей, особенно если участники взаимодействия обсуждают спорные вопросы или находятся в ситуации конфликта. Единственное средство, способное предотвратить возникновение затруднительных положений, — помнить о чувстве собственного достоинства вашего партнера.
- Стремитесь создать атмосферу открытости и объективности. Что имеется в виду? Вам не обязательно раскрывать все свои карты до начала игры. Следует избегать намеренного введения партнера в заблуждение, которое может отрицательно повлиять на его оценку своих преимуществ от соглашения с вами. Лжец может убеждать, манипулируя фактами, однако верят ему только до тех пор, пока ложь не обнаружена.
- Не нужно недооценивать интеллект партнера. Никогда не считайте себя умнее собеседника. Вы никогда до конца не сможете скрыть покровительственную снисходительность к партнеру, если она «сидит» у вас в голове. Она будет передаваться невербальными признаками вашего поведения.
- Не загоняйте собеседника «в угол». Это правило не требует особых пояснений. Давая партнеру возможность, позволяя ему отступить, сохраняя свое «лицо» и чувство собственного достоинства, вы ничего не теряете, а только приобретаете или укрепляете психологический контакт, доверие к себе.

4 этап — выполнение принятого решения

Во многих случаях, несмотря на принятие решения и достижение соглашения, нужные действия не совершаются. Чтобы обеспечить реализацию принятого решения, необходимо рассмотреть и обсудить следующие вопросы.

- Имеется ли взаимная уверенность в том, что планируемые конкретные действия выполнимы?
- Существует ли взаимное согласие не только в том, что должно быть сделано, но также и в том, как и когда это будет сле-

лано, как будет оцениваться выполнение конкретных шагов по достижению цели?

- Обеспечивается ли обратная связь при выполнении действий таким образом, чтобы можно было оценивать достигаемые результаты?

Рассмотренная модель поведения при разрешении проблемных ситуаций задает общие ориентиры, которые полезно учитывать и придерживаться их при проведении целенаправленных бесед.

Когда атмосфера накалена: поддержание положительного климата беседы. В жизни часто бывают ситуации, когда два человека начинают обсуждать какой-либо вопрос в атмосфере взаимного недоверия или даже враждебности. В психологическом плане ситуация такова, что участники беседы изначально рассматривают друг друга как непримиримых соперников. И каждый готов до конца отстаивать правоту именно своей позиции и обязательно «победить» оппонента.

Подобные установки на соперничество сами по себе создают проблему, которая изначально затрудняет конструктивное решение спорного вопроса. До тех пор, пока они присутствуют у партнеров, взаимное движение к сотрудничеству в принципе трудно достижимо. Другими словами, прежде всего необходимо решить, как вести себя в условиях отрицательного эмоционального состояния, существующего между участниками общения? Каковы должны быть установки поведения при разрешении разногласий с партнером? На что нужно ориентироваться, что демонстрировать партнеру, чтобы установилась атмосфера доверительности, беседа велась в условиях положительного психологического климата?

Для поддержания климата доверия на фоне разногласий существуют три основные группы приемов реагирования:

- уход от открытой конфронтации;
- реагирование на критику;
- выражение согласия с критикой.

Приемы ухода от открытой конфронтации. По своему содержанию приемы этой группы ориентируются на следующие правила: воздерживаться от преждевременного оказания психологического воздействия, вступления с партнером в ситуацию дискуссии на начальных этапах взаимодействия. В основе этих приемов лежит установка на демонстрацию совпадающих моментов во взаимоотношениях с партнером, позволяющая сохранить свою позицию по

спорному вопросу неизменной и проявить уважение к позиции оппонента.

Когда избежать обсуждения разногласия невозможно или, наоборот, его необходимо обсудить, используются приемы эффективного реагирования на критику, которые помогают направлять дискуссию в конструктивное русло.

Приемы эффективного реагирования на критику. Когда вас критикуют, нужно помнить, что не совсем умно «бросаться в контратаку» до тех пор, пока не получите дополнительную информацию, касающуюся сути и причин разногласия, не выясните, что в действительности хотел сказать оппонент.

Многие отвергают саму идею получения у партнера уточняющих разъяснений. Это происходит из-за смешения двух вещей: непредвзятого выслушивания замечаний оппонента и согласия с этими замечаниями. Как только вы осознаете, что можете понять те или иные критические замечания, прислушаться к ним без необходимости согласиться или признать их справедливость, то процесс непредвзятого подхода к позиции оппонента становится намного легче. Внимательное не оценочное выслушивание партнера поставит вас в более выгодное положение уже потому, что вы, глубже и полнее поняв его возражения, сможете лучше аргументировать свою позицию. В любом случае внимательное выслушивание критики полезно, поскольку вы, ничего не теряя, приобретаете информацию о позиции собеседника.

Есть ряд приемов реагирования, которые эффективно помогают получить дополнительную информацию о содержании критики.

Прием 1. Не оценочные вопросы, уточняющие критические высказывания. Часто люди высказывают критику в такой неконкретной форме, что она оказывается практически бесполезной, даже если вы искренне хотите понять и воспринять ее. Именно такие вопросы полезно задавать, прежде чем вы сможете оценить, правильно или нет критическое высказывание оппонента. При постановке проясняющих вопросов важно наличие внутренней установки на получение достоверной информации от оппонента.

Прием 2. Высказывание предположений о деталях критических высказываний. В ряде случаев ваши вопросы по выяснению причины критического высказывания не приводят к успеху. Может оказаться, что партнер просто не способен точно определить, что в вашем поведении, оценках, позициях воспринимается и переживается им как отрицательное по отношению к нему. Например, вы можете

услышать в ответ: «Я не могу сказать, что у тебя не в порядке с чувством юмора, но твое поведение мне не нравится».

В подобных ситуациях может оказаться эффективным прием «зондирования» или высказывания собственных предположений о возможных причинах, которые побудили собеседника к критике и ваш адрес. В определенном смысле вам предстоит решить задачу: какое «преступление» вы совершили. Для этого нужно показать оппоненту вашу искреннюю заинтересованность в выяснении действительной причины возникшей ситуации. Как только это вам удастся, эмоциональный климат общения постепенно станет более спокойным, поскольку в конечном итоге и вы, и ваш оппонент стремитесь достичь одной цели — разрешить противоречие.

Прием 3. Перефразирование мыслей и чувств критикующего. Прием перефразирования особенно полезен в ситуациях возникновения разногласий, например:

Сотрудник: «Мне совершенно не нравится, как сложились наши отношения. Мне это надоело, и дальше так работать не могу и не хочу».

Руководитель (реагирует на чувства и применяет прием перефразирования): «Да, я вижу, Николай Васильевич, ты выглядишь совершенно расстроенным и неудовлетворенным. Меня это тоже совсем не радует. Согласен, нам надо обсудить этот вопрос».

Конечно, перефразирование как вид активного слушания не всегда приводит к изменению эмоционального состояния критикующего. Однако даже если этого и не происходит, все равно остается еще одно преимущество, которое делает приемы перефразирования полезными. Даже нелепая на первый взгляд критика часто содержит отдельные «зерна правды». И перефразирование высказываний помогает найти эти «зерна». Именно поэтому разумнее начинать разрешение любого конфликта (противоречия, спора) с активного слушания, если мы искренне хотим улучшить взаимоотношения с партнером. Активное слушание, по существу — это использование понимающих приемов реагирования в конкретной конфликтной ситуации.

Прием 4. Неоценочные вопросы о последствиях вашего поведения для оппонента. Как правило, люди высказывают критические замечания, когда какая-либо из их потребностей не удовлетворяется. И один из приемов реагирования на такую тактику состоит в точном выяснении того, какие отрицательные последствия для партнера имели ваши действия, высказывания, поведение.

При этом зачастую выясняется, что действия, которые казались нам совершенно законными, создают ряд трудностей для вашего собеседника.

Прием 5. Побуждение оппонента к дополнительным критическим высказываниям. На первый взгляд, идея провоцирования дополнительной критики может показаться нелепой. Однако в ряде случаев такой прием бывает полезен. Если вам удалось получить информацию по одному критическому высказыванию, то можете рассчитывать на получение информации и от дополнительных критических высказываний. Конечно, этот прием следует применять осторожно. Нужно убедиться, что вам ясны доводы предыдущего критического высказывания, прежде чем провоцировать его на дополнительную критику. Бывают такие ситуации, когда партнер по общению не ожидает, что вы согласитесь с его критикой. Ему просто хочется выговориться, пожаловаться на вас вам же, чтобы снять эмоциональную напряженность, обиду и т. п. И вы поступите правильно, если потратите время и послушаете его жалобы. В таких ситуациях провоцирование критики в свой адрес также уместно и оправданно.

Однако в реальной жизни — и повседневной, и служебной — использование перечисленных выше приемов может оказаться недостаточным. Например, каждый из нас может представить ситуации, когда справедливые возражения другого человека вызвали едва сдерживаемую защитную реакцию в его адрес. Что делать в таких случаях? Естественно, если ваше эмоциональное состояние не позволяет вести себя согласованно (один из принципов понимающего общения, о котором говорилось ранее), полезно сказать об этом партнеру открыто и постараться отложить неприятный разговор. Однако бывают ситуации, когда отложить разрешение конфликта невозможно, и перед вами возникает дилемма: с одной стороны, вы понимаете, что если попытаетесь защитить себя, то спровоцируете еще больше обвинений в свой адрес и ухудшите ситуацию, с другой стороны, вы просто не можете принять критику. В подобных случаях, чтобы снять собственное отрицательное состояние и частично улучшить ситуацию, следует использовать приемы выражения согласия с критикой.

Приемы выражения согласия с критикой. Вы сразу же можете возразить: «Как можно соглашаться с критикой, с которой я не согласен?». Дело в том, что в жизни почти нет ситуации, в которой невозможно было бы честно согласиться с оппонентом и в то же

время сохранить собственную позицию неизменной. В принципе возможны четыре формы выражения согласия, каждую из которых как специфический прием реагирования на критику можно использовать в различных обстоятельствах.

Прием 1. Соглашайтесь с правдой, с фактами. Это самая простая форма выражения согласия, хотя обычно трудна при реализации. Можно, например, согласиться, когда критика оппонента правильна: «Да, вы правы, я раздражен», «Да, я признаю, что вел себя агрессивно», «Теперь, когда мне указали на это, я признаю, что мне не следовало бы так говорить». Другими словами, согласие с фактами представляется совершенно разумным, когда вы осознаете, что о них нечего дискутировать независимо от вашего объяснения, например, когда вы не выполнили обещания, не смогли закончить в срок задание и т. д. Нет никаких оснований отрицать подобные факты, как-то изворачиваться.

В этой связи возникает один вопрос. Если совершенно очевидно, что критика в наш адрес часто бывает справедливой, то почему так трудно принять ее без ответного защитного реагирования? Ответ на этот вопрос заключается в том, что мы, как правило, неосознанно смешиваем «согласие с фактами» и «принятие отрицательного оценочного суждения», которые очень часто следуют за этими фактами. Обычно люди не просто критикуют наше поведение, действия, высказывания, которые доставляет им беспокойство. Они одновременно дают отрицательную оценку и нам как личности. И именно эта оценка вызывает наше несогласие, так как «задевает» нашу самооценку. Например: «Глупо раздражаться в данной ситуации», «Ты несправедлив, демонстрируя такую язвительность». Именно эти оценочные суждения («глупо», «несправедлив» и т. д.) вызывают обычно наше сопротивление. Поэтому можно реагировать на критику в такой форме, которая одновременно будет и честной (согласие с фактом нашего поведения), и незащитной (отсутствие встречной отрицательно-оценочной или оправданной реакции). Конечно, для снятия раздражения, уменьшения защитных реакций в конфликтных ситуациях очень важно, чтобы ваше согласие с фактами было искренним, не содержало скрытой злости и неприятия. Соглашаться с фактами для снятия раздражения следует, когда ваше эмоциональное состояние позволяет вам это сделать достаточно искренне (т. е. оно не должно блокировать согласованность вашего поведения). Осознанно применяя этот прием в повседневной жизни, вы с удивлением обнаружите, как часто его можно с успехом использовать при разрешении противоречий.

Прием 2. Соглашайтесь с возможными последствиями ваших действий, содержащимися в высказываниях оппонента. Зачастую критикующий указывает на возможные неблагоприятные последствия нашего поведения: «Если вы прекратите общаться с другими людьми, они будут считать вас зазнайкой»; «Если будешь продолжать общаться с этой компанией, то у тебя, скорее всего, возникнут неприятности»; «Если вы примете условие этого контракта, то впоследствии у вас могут возникнуть финансовые трудности» и т. д.

В ряде случаев подобные замечания достаточно разумны и высказываются нам с лучшими намерениями. В других ситуациях они могут быть вполне осознанными приемами манипулирования, чтобы косвенно побудить нас к действиям, которые выгодны оппоненту. Поэтому выражение согласия с возможными отрицательными последствиями полезно как для улучшения общей атмосферы беседы, так и для выяснения истинных намерений критикующего. Отрицание же возможных последствий, высказываемых в наш адрес, непродуктивно для развития диалога. Тактика отрицания одновременно не убеждает оппонента (его установка на предмет спора остается неизменной), и ухудшает общую атмосферу взаимодействия.

Прием 3. Соглашайтесь с принципами. Часто критика может принимать форму принципа или идеала, на фоне которых вы выглядите неблагоприятно: «Мне бы хотелось, чтобы ты, дорогой, не тратил свое время только на работу. Ведь знаешь, отдых так же важен и необходим, как и работа»; «Вы, русские, догматичны в своей политике... Но ведь дипломатия — это искусство компромисса и взаимных уступок»; «Видимо, это замечание задело тебя? Ну, дорогой, не следует терять чувство юмора». Реагируя на такую критику, всегда можно безо всякого ущерба согласиться с принципом, на котором основано критическое высказывание, и вместе с тем продолжать вести себя так, как считаете нужным. Это очевидное несоответствие разумно по двум причинам.

Во-первых, нет ни одного абстрактного утверждения, которое было бы применимо ко всем случаям человеческого поведения. Например, отдых важен в принципе, но в то же время есть случаи, когда уместно направить все свои усилия на работу. Аналогичные рассуждения применимы и для других высказываний, приведенных выше. Во-вторых, можно согласиться с критическим замечанием принципиального характера и не изменить своего поведения. Люди по своей природе не всегда последовательны. Будучи не полностью рациональны, они часто делают то, что не в их интересах или не в интересах другого человека. Этого могло бы и не происходить, если

бы каждый из нас мог избавиться от мифа собственного совершенства. Поскольку это нереально, то мы всегда будем противоречивы. Это аксиома, и на нее можно вполне опираться при общении с другими людьми.

Прием 4. Соглашайтесь с восприятиями оппонента. Можно задать вопрос: а как же быть в таких случаях, когда вы не видите никаких оснований для того, чтобы согласиться с критикующим? Вы внимательно выслушали, задали вопросы, чтобы удостовериться, что правильно понимаете его возражения. Но чем больше вы слушаете, тем больше приходите к выводу — вы совершенно не согласны с доводами критикующего, не можете принять принцип, выдвигаемый критиком. Даже в таких случаях есть возможность выражения согласия, но согласия не с заключениями критикующего, а с правом оппонента воспринимать ситуацию так, как он ее видит и излагает. Такой прием снятия напряженности в общении достаточно эффективен и полезен, так как позволяет избежать бесплодных выяснений, кто из собеседников прав.

Перечисленные выше приемы эффективного реагирования на критику — это одна из форм эффективного поведения в конкретной ситуации, которая помогает сохранить положительную атмосферу взаимодействия и достичь разрешения противоречий более конструктивно и с меньшими психологическими издержками. Это не означает, однако, что мы не должны отстаивать свои позиции, взгляды и интересы, оказывать собственное воздействие на партнера.

Реагирование на агрессивность — эффективная защита. В реальной жизни мы встречаемся с агрессивным поведением окружающих почти ежедневно. Поэтому часто возникает вопрос, как реагировать и эффективно защищать себя в подобных ситуациях?

В принципе почти любое критическое замечание в наш адрес несет явное или скрытое оценочное суждение, о чем уже говорилось при обсуждении методов и приемов реагирования на критику. Вопрос же о том, насколько критическое суждение в наш адрес агрессивно, — это скорее вопрос о степени проявления агрессивности в критическом высказывании, т. е. степени направленности критики на разрешение содержания спорного вопроса или на унижение нашего личностного достоинства. Руководитель может сказать подчиненному: «Ты не сделал того, что я просил, почему ты действовал вопреки инструкциям?». Учитель может сказать ученику: «Ты опять сделал эту ошибку. Я хочу знать, в чем дело?» Эти и десятки подобных утверждений — скрытые агрессивные реакции. Они подразуме-

вают, что в той или иной мере вы невнимательны или некомпетентны. «Это что вы о себе думаете!?!», «Я здесь был первый, а не вы!», «Мне лучше знать, что делать, я за все отвечаю!», «Это почему же я должен делать по твоей указке?!» Вполне понятно, что во многих случаях такие реакции могут быть обоснованными, поскольку вы могли оказаться недостаточно внимательными, скромными или чувствительными к потребностям и интересам других людей. Но это не изменит того факта, что вы сталкиваетесь с агрессивной реакцией собеседника и вынуждены реагировать на агрессию.

При ведении диалога необходимо уметь реагировать на агрессию партнера, чтобы не провоцировать ее повторения и в то же время отстоять и защитить свою позицию, не допустить дальнейшего унижения собственного достоинства и избежать дальнейшей эскалации конфликта. При выборе ответных реакций важно помнить, что унизительно-уступчивая форма общения также деструктивна, как и агрессивная. Между этими формами реакций существует тесная связь: в их основе лежат низкие самооценки человека. И часто уступчивое поведение партнера — это форма проявления скрытого, сдерживаемого гнева и агрессии.

Итак, учитывая выше сказанное, обозначим возможные стратегии поведения во взаимодействии с агрессивно настроенным собеседником.

Стратегия понимающе-директивной ориентации. По существу эта ориентация была подробно обсуждена выше. Поэтому ограничимся лишь дополнительными соображениями.

Во-первых, каким бы агрессивным и необоснованным ни воспринималось критическое утверждение вначале, всегда разумнее начинать разрешение спора с приемов реагирования на критику, придерживаясь при этом логики ведения деловых бесед. Соображения и доводы в подтверждение правильности и эффективности такого подхода были показаны выше.

Во-вторых, во многих случаях вероятность разрешения конфликтов повышается, если стороны имеют четкое представление о своей цели при его разрешении. Цель — это конечный результат или условия, которые собеседники стремятся достичь при разрешении конфликта. Если вы раздражаете партнера, и он высказал агрессивное критическое замечание, то необходимо ответить на вопрос: «Каким образом я хочу разрешить ситуацию?»:

- хочу ли я, чтобы в результате оппонент был еще больше раздражен? целесообразно ли наказать и проучить обидчика?

- хочу ли я, чтобы у меня осталось чувство собственного унижения и раздражения в отношении оппонента?
- полезнее ли завершить конфликт разрешением проблемы и улучшением взаимоотношений с партнером?

В большинстве случаев положительный ответ на последний вопрос — это наиболее предпочитаемый вариант, поскольку кем бы ни оказался ваш оппонент (коллега, руководитель, друг, подчиненный, деловой партнер), ваша цель — отказаться от межличностной борьбы с ним. Скорее всего, вы заинтересованы в разрешении разногласия таким образом, чтобы сохранить чувство собственного достоинства. Большинство столкновений можно разрешать намного быстрее и эффективнее, если один или оба участника больше ориентируются на разрешение спорной проблемы как на конечный результат, а не пустую трату времени и энергии во имя удовлетворения личных амбиций и демонстрации чувства личной вражды к оппоненту.

В-третьих, реагируя на агрессивную критическую реакцию, можно в самом начале использовать и директивные приемы, не задевающие позицию и личность собеседника и в то же время защищающие вашу позицию и демонстрирующие вашу готовность к взаимодействию. Например, на агрессивное критическое высказывание: «Мне не нравится, как ты выполнил это задание. Ты оказался безответственным и вообще редко что делаешь правильно», — можно одновременно реагировать и понимающе, и директивно:

- «Я полагаю, что выполнил задание хорошо. Если вы считаете иначе, мне бы хотелось подробнее узнать о причинах вашей негативной оценки?»
- «Если вы считаете, что в выполнении этого задания мной допущены какие-то просчеты, тогда давайте обсудим это».
- «Хорошо, я вижу, что вы раздражены и недовольны. Я считаю, что выполнил задание хорошо. Что конкретно вас так беспокоит и не удовлетворяет?»

Подобные реакции, прямые, откровенные, выражают вашу точку зрения на проблему и защищают ее, не принижают ваши права или возможности, не оценочны по отношению к партнеру и учитывают его эмоциональное состояние. Короче говоря, это понимающе-директивные реакции, приглашающие собеседника к реалистичному обсуждению спорного вопроса и одновременно защищающие вашу позицию и личное достоинство. Поэтому когда мы взаимодействуем с агрессивно настроенным партнером, понимающе-директивные реакции являются особенно уместными и эффективными.

Они создают возможность разрешить ситуацию, помогают нам защитить себя и сохранить свое «лицо» без причинения себе психологического или даже физического вреда. В таких ситуациях часто наилучшей реакцией является понимающее высказывание типа: «Скажите, что так вас беспокоит?» или «Что случилось, что заставило вас так рассердиться?» и т. п.

Итак, понимающе-директивная ориентация при агрессивном поведении оппонента является эффективной, поскольку, реагируя таким образом, вы не допускаете принижения собственного достоинства, не игнорируете, не подавляете собственные чувства ради благополучия вашего оппонента, а прямо и открыто, с учетом его интересов, стремитесь достичь взаимоприемлемого результата.

Стратегия выражения своего отрицательного эмоционального состояния (Я-высказывания) используется в тех случаях, когда вы чувствуете, что критическая реакция партнера явно направлена на то, чтобы вас унижить, оскорбить или ущемить ваше чувство собственного достоинства. Например, ваш сослуживец (знакомый, подчиненный), будучи поставлен в неловкое положение или выведен из равновесия вашим замечанием, в присутствии других лиц раздраженно заявляет: «Ты, я вижу, слишком много о себе думаешь. На самом деле ты просто большой болтун. И мне наплевать на твои шуточки». Это явное оскорбление, и здесь уместно открыто выразить свое негативное состояние. Однако такая реакция не обязательно должна быть агрессивной. Можно ответить следующим образом: «Послушай, ты говоришь явно оскорбительные вещи. Не скрою, это меня раздражает и не нравится. Тебе не следовало это говорить, по крайней мере, в присутствии других лиц» или: «Твое замечание неуместно. Оно сильно задело меня. Я не понимаю, почему ты так среагировал, и полагаю, что ты несправедлив. Готов обсудить с тобой это недоразумение, но не в присутствии других лиц». Зачастую подобные реакции помогают быстро разрядить ситуацию и вам не придется прибегать к крайней форме — собственному агрессивному выпадку. Такими реакциями вы даете понять собеседнику, что, несмотря на ваше раздражение, вы готовы его выслушать, уладить ситуацию и в то же время выражаете решимость защитить себя от дальнейших нападок.

Прием выражения своего эмоционального состояния для защиты от агрессивности собеседника можно использовать и в ситуациях, когда у партнера может и не быть осознанного намерения принизить или оскорбить нас. Например, это ситуация, когда привычный стиль общения человека излишне прямолинеен, содержит

элементы грубости, фамильярности, вульгарности, когда в разговоре он использует двусмысленные шутки, намеки и т. п. И если вы при общении с таким человеком чувствуете дискомфортные состояния, то об этом нужно прямо и открыто сказать ему. Например:

— «Честно говоря, твои своеобразные шутки мне кажутся не всегда уместными. Тебе не кажется, что этим ты унижаешь меня?»;

— «Знаете, я не против юмора в принципе. Но он у вас настолько своеобразен, что порой ставит меня в неловкое положение. Если можно, давайте обойдемся без подобных шуток»;

— «Я понимаю, что вам, видимо, приятно чувствовать себя в роли снисходительного наставника. Но мне, честно говоря, это не совсем приятно».

В целом приемы выражения отрицательного эмоционального состояния для защиты от агрессивного поведения собеседника как в личной жизни, так и в служебной достаточно эффективны по двум причинам. Во-первых, они помогают нам сохранять психологическое равновесие в беседе и не допускать накопления раздражения, которое в конечном итоге препятствует развитию диалога и отрицательно сказывается на дальнейших отношениях. Во-вторых, эти приемы защищают нас от дальнейших нападок оппонента в силу своеобразного воспитательного эффекта. Партнер, даже если видит в нас больше соперника, чем союзника, будет вынужден в дальнейшем проявлять большую осторожность, уважать нашу восприимчивость к принижающим высказываниям.

Стратегия обострения отношений: эскалация как форма защиты от агрессии. Если вам не удастся разрешить разногласие положительно, ориентируясь на взаимоприемлемый результат, всегда остается возможность более жесткого директивного реагирования, включая принуждение, высказывание негативных последствий. Следует, однако, иметь в виду, что в этом случае наши шансы на мирное разрешение проблемы уменьшаются. Образно выражаясь, прибегая к жестким формам поведения, мы вызываем «ответный огонь». Тем не менее во многих жизненных ситуациях такое поведение бывает совершенно необходимо.

В дискуссиях по поводу того, что такое агрессивность, часто смешиваются директивное воздействие с агрессивным. Быть твердым и настойчивым, указать партнеру на возможные отрицательные последствия — это не агрессивное поведение, хотя и направлено на принуждение. Доведение до собеседника информации о своих убеждениях, оценках и чувствах, включая выражение своих отрицательных чувств или отношений, — это не агрессивное поведение. Агрес-

сивным поведением следует считать унижение чувства собственного достоинства людей, их способностей, права иметь свое мнение, оскорбление собеседника, его личности.

Единственное оправдание собственному агрессивному поведению — угроза физической безопасности или необходимость осуществить те или иные шаги для оказания «шокового» воздействия. Например, вербальная агрессивность может выполнить эту роль. Часто в «уличных ситуациях» агрессивное утверждение может оказаться необходимым, чтобы ясно дать понять агрессивному человеку, что мы твердо намерены защитить себя или окружающих. Вербальная агрессивность порой оказывается необходимой, чтобы заставить человека совершить нужное действие. Например, преподаватели, врачи, психотерапевты, руководители время от времени осознанно используют различные формы вербальной агрессивности как эффективные приемы воздействия, чтобы заставить человека по-новому взглянуть на ситуацию или проблему.

В заключение отметим, что при взаимодействиях с людьми важно обладать навыками эффективной защиты от агрессивного поведения собеседника. И основные слагающие этой эффективности — быть прямым и открытым в выражении своих предпочтений, интересов и целей, ориентированным на достижение взаимоприемлемого результата с использованием понимающих и директивных приемов взаимодействия, а также обладать навыками уместного ужесточения собственного поведения вплоть до выражения собственной агрессивности. Вместе с этим, конечно, нужно стремиться к избавлению от своеобразного «коленного рефлекса», почти автоматического реагирования защитно-агрессивным образом в ответ на критику или агрессивность партнера.

Контрольные вопросы

1. Перечислите основные классификационные схемы функций общения, раскройте их содержание.
2. Раскройте психологическое содержание механизмов эмпатии, рефлексии и межличностной аттракции в общении.
3. Охарактеризуйте связь и различие между категориями «деятельность» и «общение».
4. Раскройте понятие «структура общения» и в чем она проявляется?
5. Каковы основные теоретические подходы к исследованию общения в социальной психологии?

6. Дайте характеристику понимающего общения, перечислите основные приемы понимающего реагирования и его отличие от принижающе-уступчивого общения.
7. Что такое «директивное» общение, каковы основные приемы реагирования и его отличие от защитно-агрессивного общения?
8. Охарактеризуйте основные этапы целенаправленной беседы и психологические трудности, которые могут возникнуть в процессе беседы.
9. Что такое «психологический климат» беседы и каковы основные приемы реагирования на критику в процессе беседы?
10. Раскройте содержание «психологического воздействия», его связь с приемами понимающего и директивного общения и охарактеризуйте методы психологического воздействия в целом.

Литература

1. Андреева Г. М. Социальная психология. М.: Аспект Пресс, 2000.
2. Андреева Г. М., Богомолова Н. Н., Петровская Л. А. Зарубежная социальная психология XX столетия. М., 2001.
3. Аргайл М. Психология счастья. М., 1990.
4. Балл Г. А., Бургин М. С. Анализ психологического воздействия и его педагогическое значение // Вопросы психологии. 1994. № 4. С. 56—66.
5. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. М., 1996.
6. Бобнева М. И. Социальные нормы и регуляция поведения. М., 1978.
7. Бодалев А. А. Восприятие и понимание человека человеком. Л.: ЛГУ, 1982.
8. Бодалев А. А. Психология общения. Воронеж, 1996.
9. Брушлинский А. В., Поликарпов В. А. Мышление и общение. Минск, 1990.
10. Вечер Л. С. Секреты делового общения. М., 1996.
11. Вилсон Г., Макклафлин К. Язык жестов. М., 1999.
12. Гозман Л. Я. Психология эмоциональных отношений. М.: МГУ, 1987.
13. Горелов И. Н. Невербальные компоненты коммуникации. М., 1980.
14. Дерябо С., Ясвин В. Гроссмейстер общения. М., 1996.
15. Джерелиевская М. А. Установки коммуникативного поведения. М., 2000.
16. Доценко Е. Л. Психология манипуляции. М., 2000.
17. Дубровский Д. И. Обман. Философско-психологический анализ. М., 1994.
18. Емельянов Ю. И. Активное социально-психологическое обучение. Л., 1985.
19. Знаков В. В. Понимание в познании и общении. М., 1994.
20. Изард К. Психология эмоций. СПб., 1999.

21. Кабаченко Т. С. Методы психологического воздействия. М., 2000.
22. Кириченко А. В. Акмеологическое воздействие в профессиональной деятельности госслужащих (теория, методология, технология). М., 1999.
23. Ковалев Г. А. Теория социально-психологического воздействия // Основы социально-психологической теории. М., 1995. С. 352—374.
24. Кузин Ф. А. Культура делового общения. М., 1996.
25. Кукосян О. Г. Профессия и познание людей. Ростов-н/Д., 1981.
26. Куликов В. Н. Прикладное исследование социально-психологического воздействия // Прикладные проблемы социальной психологии. М., 1983. С. 158—172.
27. Куницына В. Н., Казаринова Н. В., Погольша В. М. Межличностное общение. Учебник для вузов. СПб., 2001.
28. Лабунская В. А. Экспрессия человека: общение и межличностное познание. Ростов-н/Д., 1999.
29. Лабунская В. А., Менджерицкая Ю. А., Бреус Е. Д. Психология затрудненного общения. М., 2001.
30. Лебон Г. Способы действия вожakov // Психология толп. М., 1998.
31. Леонтьев А. А. Общение как объект психологического исследования // Методологические проблемы социальной психологии. М.: Наука, 1975.
32. Леонтьев А. А. Психология общения. Тарту, 1974.
33. Леонтьев А. Н. Проблемы развития психики. М., 1985.
34. Ломов Б. Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии. М.: Наука, 1999.
35. Майерс Д. Социальная психология. СПб., 1997.
36. Манеров В. Х. Психодиагностика личности по голосу и речи. СПб., 1997.
37. Марасунов Г. И. Методы моделирования и анализа ситуаций в социально-психологическом тренинге. Киров, 1995.
38. Межличностное общение: Хрестоматия. СПб.: Питер, 2001.
39. Милич П. Аргументация: цели, условия, приемы // Психология влияния. СПб., 2000. С. 367—396.
40. Мясищев В. Н. Психология отношений. Москва—Воронеж, 1995.
41. Ниренберг Д., Калеро Г. Читать человека — как книгу. М., 1990.
42. Обозов Н. Н. Межличностные отношения. Л.: ЛГУ, 1979.
43. Общение и оптимизация совместной деятельности / Под ред. Г. М. Андреевой, Я. Яноушека. М.: МГУ, 1987.
44. Основы социально-психологической теории. М., 1995.
45. Пайнс Э., Маслач К. Практикум по социальной психологии. М., 2000.
46. Соснин В. А., Лунев П. А. Как стать хозяином положения: анатомия эффективного общения. М.: Academ-A, 1996.

Глава 3.3. Психология межличностного познания и формирования отношений

Введение

Важнейшим условием эффективности общения и совместной деятельности, а также любой индивидуальной деятельности, которая непосредственно связана с другими людьми, является адекватное отражение друг друга участниками взаимодействия. Иными словами, если индивид правильно воспринимает и понимает основные особенности личности и психологического состояния своего реального или потенциального партнера по общению, то у него значительно возрастают шансы на успешное взаимодействие. Причем когда сказанное относится и к его партнеру (при отсутствии антагонистических противоречий в их целях, интересах и способах действия), то вероятность взаимного успеха многократно увеличивается. И наоборот, неправильное отражение партнера зачастую не только обуславливает «пробуксовку» общения и деятельности с его участием, но иногда приводит к ущербу (моральному, экономическому и т. д.) для одной или обеих взаимодействующих сторон.

Результаты исследований проблемы межличностного познания, включающего в себя восприятие и понимание человека человеком, довольно полно представлены в работах отечественных ученых Г. М. Андреевой, Н. Н. Богомоловой, А. А. Бодалева, В. Н. Кунциной, В. А. Лабунской, Л. А. Петровской, П. Н. Шихирева и др. (Социальная психология: Учебное пособие, 2002, с. 147). В принципе эта проблема считается одной из наиболее изученных в психологии общения, о чем свидетельствует большое количество научных трудов как зарубежных, так и отечественных социальных психологов. Разумеется, в силу многоаспектности и сложности самого явления межличностного познания говорить о его полной или достаточной изученности, конечно, рано. Вместе с тем использовать накопленные на сегодняшний день социально-психологические знания по этой проблематике не только возможно, но очень часто необходимо и полезно.

3.3.1. Проблема межличностного познания в социальной психологии

Каким же образом осуществляется процесс межличностного познания? От каких факторов и условий он зависит? Хотя межличностное познание относится к явлениям субъект-субъектного взаимо-

действия, начинать его рассмотрение удобнее все-таки с позиции деятельностного подхода, когда один индивид выступает в качестве субъекта познавательной деятельности, а второй индивид — в качестве объекта познавательной деятельности первого.

Процесс познания индивидом другого человека начинается с восприятия поведения и внешнего вида этого объекта. В свою очередь восприятие обусловлено деятельностью воспринимающего субъекта и той ролью, которую играет в его деятельности воспринимаемый человек (объект). В частности, последний может выступать в роли соперника, сотрудника (союзника), помощника, а то и просто средства достижения цели субъекта деятельности. Например, в магазине самообслуживания покупателю нужно лишь определить, кто из находящихся в торговом зале людей является продавцом и, соответственно, может взвесить выбранный товар. Подчас другой человек оказывается помехой в деятельности воспринимающего субъекта, например, обращаясь к нему с несвоевременным вопросом, обременительной просьбой или мешая физически его движению к цели. Отсюда ясно, почему один и тот же человек может восприниматься вами по-разному в разных ситуациях.

Иначе говоря, вы всегда воспринимаете другого человека как бы сквозь призму своих актуальных побуждений (потребностей, мотивов, интересов и т. д.) и конкретных целей, т. е. он в целом и его отдельные особенности, в частности, поначалу воспринимаются вами с точки зрения того, насколько они способствуют или препятствуют решению ваших актуальных в данной обстановке проблем. Когда другой человек, видя, что вы торопитесь, пропускает вас вперед, вы вслух или мысленно благодарите его и, не останавливаясь, двигаетесь дальше. Но если другой человек мешает вашему движению, не обращая на вас внимания или делая это осознанно, вы рассматриваете его более подробно. Цель такого восприятия — определить свои дальнейшие действия с учетом особенностей препятствующего вам объекта. Очевидно, что и пожилой инвалид, и хулиганствующий верзила, и задумавшаяся девушка могут вызвать у вас сходную эмоциональную реакцию (раздражение, досаду). Однако ваша поведенческая реакция будет в каждом из этих случаев, скорее всего, различной. Вероятно, в первом случае вы смиритесь с задержкой, во втором — решительно потребуете прохода, а в третьем — мягко попросите пропустить вас.

Естественно, в описанной ситуации возможны и другие варианты вашего поведения, так как многое будет зависеть не только от индивидуальных особенностей объекта, но и от личностной значи-

мости преследуемой вами цели, и от многих других обстоятельств, в том числе от вашего эмоционального состояния в данный момент. Кстати, последнее обстоятельство так же, как и ваша деятельность, заметно влияет на восприятие другого человека. Находясь в благодушном настроении, индивид склонен воспринимать окружающих снисходительно и отмечать у них прежде всего хорошие качества. Напротив, плохое настроение (вследствие тревоги, страха, злости, разочарования и т. п.) обуславливает предвзято негативное восприятие других людей и выделение у них (иногда совершенно необоснованно) отрицательных качеств.

До сих пор речь шла о мимолетном, сиюминутном взаимодействии. Если же оно затягивается и развивается, то партнера начинают воспринимать иначе. Здесь становится определяющей уже не столько актуальная деятельность субъекта, сколько его личностно значимые и тем более жизненно важные интересы и цели. Поэтому раздражение, вызванное нерасторопностью девушки, помешавшей молодому человеку вскочить в последний момент в вагон электрички, может смениться у него вполне приятными эмоциями, когда обнаружится, что девушка симпатична, обаятельна и не прочь пообщаться. Однако это произойдет только при наличии определенных условий. Во-первых, ущерб, понесенный молодым человеком в связи с опозданием на поезд, должен быть для него менее значим, чем новое знакомство. Во-вторых, девушка должна оказаться действительно привлекательной, на его взгляд.

Вслед или одновременно с эмоциональной оценкой партнера как личности идет его рациональная оценка. Здесь нужно вспомнить приводившиеся в главе о личности (глава 2.1) вопросы: Откуда этот человек? Кто он? Каков он (по отношению к вам)? От ответов на эти вопросы зависит ваше отношение к данному человеку и ваше дальнейшее поведение. И здесь следует отметить, что разные люди обладают разными способностями правильно воспринимать и понимать другого.

Как показали научные исследования, в процессе восприятия человека человеком важная роль принадлежит *социально-психологической наблюдательности* — свойству личности, позволяющему ей успешно улавливать малозаметные, но существенные для понимания особенности. Это интегративная характеристика личности, включающая в себя особенности ее познавательных процессов, внимания, а также ее жизненный и профессиональный опыт. Не меньшее значение имеет в межличностном познании *социально-психологическая компетентность личности*, которая понимается как

определенный объем знаний и уровень сформированности навыков и умений, позволяющих ей адекватно ориентироваться в различных ситуациях общения, объективно оценивать людей, прогнозировать их поведение, развивать с ними необходимые отношения и успешно воздействовать на них, исходя из сложившихся условий (там же, с. 147—148).

Кроме того, процесс и результаты восприятия и понимания другого человека (скорость его познания, глубина, всесторонность и объективность) зависят от таких особенностей субъекта познания, как пол, возраст, национальность, темперамент, установки, личностные особенности и т. п.

В частности, женщины по сравнению с мужчинами точнее идентифицируют эмоциональные состояния и межличностные отношения, достоинства и недостатки личности, эмоционально более предрасположены к проникновению во внутренний мир собеседника. У них выше показатели социально-психологической наблюдательности, хотя мужчины точнее определяют уровень интеллекта собеседника.

Возраст влияет на точность восприятия и понимания следующим образом. Подростки и молодые люди в первую очередь обращают внимание на физические данные и экспрессивные характеристики. По мере накопления жизненного опыта они начинают разносторонне воспринимать и оценивать людей. Воспринимающий точнее определяет возраст лиц, приблизительно одних с ними лет, и чаще ошибается в случае большой возрастной разницы. С возрастом легче дифференцируются отрицательные эмоциональные состояния (Бодалев, 1982, 1996). Зрелые люди могут понять как подростков, так и престарелых. Дети и подростки часто не в состоянии понять взрослых и адекватно их оценить.

Нередко человек воспринимает окружающий его мир с точки зрения своего национального образа жизни (обычаи, традиции, привычки и пр.) и присущих ему национальных стереотипов. При этом, если воспринимающий имеет опыт общения с представителями разных этносов, влияние национальности на формирование представления о воспринимаемом объекте будет сказываться меньше.

На процесс познания другого человека влияет и такая характеристика темперамента, как экстраверсия—интроверсия. Экспериментально было установлено, что чем выше экстравертированность воспринимающего, тем он точнее опознает экспрессивные характеристики и меньше принимает во внимание ситуацию, в которой находится. Интроверты же проявляют недоверие к экспрессивным ха-

рактикам, они более точны в оценках воспринимаемого объекта и лучше оперируют представлениями о его наиболее вероятных состояниях. По мнению ряда исследователей, экстраверты смотрят, интроверты думают. Экстравертов в других людях в первую очередь интересуют внешняя сторона поведения, физические компоненты облика личности и другие моменты, в которых содержится информация, сходная с данными. Часто в других людях они пытаются найти прежде всего самих себя, пренебрегая иногда информацией о личностных особенностях объекта, если расценивают его как неинтересного для себя человека.

Как правило, очень сильно влияет на процесс межличностного познания установка (т. е. внутренняя готовность или предрасположенность индивида воспринимать и действовать определенным, ранее сформированным образом), с которой субъект начинает восприятие объекта. Широко известен эксперимент А. А. Бодалева, когда двум разным группам испытуемых предлагалось описать фотографию одного и того же лица. При этом в первой группе говорилось, что это преступник, а во второй группе — герой. Соответственно, у испытуемых первой группы создавалась установка на восприятие человека на фотографии как преступника, у испытуемых второй группы — как героя. В результате в характеристиках, которые дали объекту на фотографии испытуемые из первой группы, звучали такие слова, как «зверюга», «с бандитским подбородком», «опустившийся» и т. п. В характеристиках же, полученных во второй группе, фигурировал «молодой человек с волевым и мужественным лицом» (Бодалев, 1996). По данным зарубежных исследований, установка воспринимать других людей с определенной для данного человека позиции может быть устойчивой и колеблется в пределах от негативно-жесткой (эффект ожесточения) до мягкой и доброжелательной (эффект снисходительности). В силу этого в описание воспринимаемого привносятся эмоционально положительные или эмоционально отрицательные характеристики.

В значительной мере на адекватность отражения особенностей другого человека влияют некоторые личностные особенности субъекта восприятия. Прежде всего это относится к Я-концепции и самооценке последнего. Экспериментально установлено, что лица, уверенные и объективно относящиеся к себе, в большинстве случаев оценивают других людей как доброжелательных, расположенных к ним. Неуверенные же в себе люди часто воспринимают окружающих лиц, как тяготеющих к холодности и не расположенных к ним. Самокритичность позволяет более адекватно воспринимать окру-

жающих людей. Авторитарные испытуемые по сравнению с демократически расположенными высказывают более жесткие суждения о воспринимаемых лицах. Индивиды, которые по своей психической организации являются сложными и чувствительными натурами, глубже и обстоятельнее описывают и оценивают воспринимаемых ими людей.

Рассмотрев основные факторы, связанные с деятельностью и личностью субъекта, факторы, от которых зависит адекватность восприятия и понимания им другого человека, можно продолжить анализ этого процесса и остановиться на некоторых его механизмах. Эти механизмы (в данном случае присущие человеческой психике, спонтанно действующие алгоритмы восприятия и обработки информации о других людях) обеспечивают скорость формирования обобщенного представления у субъекта о воспринимаемом им человеке, что необходимо для максимально быстрой оценки значимости последнего и выработки линии поведения по отношению к нему. Понятно, что, чем быстрее субъект решит опасен или не опасен для него данный объект, полезен или бесполезен, приятен или неприятен и т. д., тем в принципе раньше он сможет начать активно действовать — прятаться, убегать, нападать, догонять, помогать, вступать в общение и т. п. Поэтому с точки зрения выживания индивида позитивный смысл этих психологических механизмов очевиден. Однако в плане обеспечения всесторонности, глубины и объективности познания другого человека данные механизмы чаще играют негативную роль.

Начнем с *механизма проекции*, суть которого состоит в переносе на познаваемых людей психологических особенностей самого субъекта восприятия. При этом осуществляется приписывание объекту как положительных, так и отрицательных черт и свойств, которых в действительности у него нет. Например, испытуемые, у которых были ярко выражены желчность, упрямство и подозрительность, фиксировали названные особенности у оцениваемого человека значительно чаще, чем те, кто не обладал ими; при описании людей с независимыми чертами характера они использовали лексику, близкую к названным особенностям. Как показали исследования, у людей, отличающихся малой самокритичностью и слабым проникновением в собственную личность, механизм проекции выражен более сильно (Бодалев, 1996).

Механизм стереотипизации (категоризации) предполагает отношение воспринимаемого человека к одному из известных субъекту типов людей. В процессе социализации индивид учится классифи-

цировать познаваемых людей, относя их к разным социальным категориям. Это происходит благодаря тому, что у воспринимающего на основе его прошлого опыта, как правило, формируются обобщенные и упрощенные образы типичных представителей более или менее известных ему социальных групп — возрастные, этнические, профессиональные и прочие стереотипы. И как только индивид решил, что его партнер является, например, «студентом», в действие вступает стереотип «студента» с определенным содержанием и позитивной или негативной эмоциональной окраской.

Механизм стереотипизации играет двойную роль. С одной стороны, он облегчает познание воспринимаемых людей, заимствуя психологические особенности различных общностей и приписывая их оцениваемому человеку, а с другой — приводит к формированию неадекватного образа познаваемого человека, наделяя его типологическими особенностями в ущерб индивидуальным.

Механизм упрощения. Суть данного механизма — неосознаваемое стремление иметь четкие, непротиворечивые, упорядоченные представления о воспринимаемых лицах. Это приводит к «сглаживанию» реально существующих противоречивых психологических характеристик личности. Тенденция к преувеличению однородности воспринимаемой личности позволяет уменьшить фиксацию проявлений полярных черт, качеств и других особенностей, что в конечном итоге искажает объективность формирования образа объекта познания.

Механизм идеализации. Данный механизм называют также «гало-эффект» и «эффект ореола». Его смысл заключается в наделянии познаваемого объекта исключительно положительными качествами. При этом механизм проявляется не только в завышении оценки положительных черт, но и в преуменьшении негативных психологических особенностей. Механизм идеализации тесно связан с установкой, которая является как бы пусковым моментом в начале его действия. Механизм же, как правило, проявляется при первоначальной ограниченной информации о воспринимаемом (Андреева, 2000).

Механизм этноцентризма. Суть данного механизма — это пропуск всей информации о воспринимаемом объекте как бы через фильтр, связанный с этническим образом жизни субъекта. В случае принадлежности объекта и субъекта к одной и той же национальности происходит, как правило, завышение положительных особенностей воспринимаемого, а в случае принадлежности к другому этносу — занижение или относительно объективная оценка.

Механизм первого впечатления. Действие этого механизма состоит в том, что первое впечатление о воспринимаемом объекте влияет на последующее формирование его образа у субъекта. При первичном контакте у познающего по отношению к воспринимаемому проявляется ориентировочный рефлекс (Кто это? Что можно ожидать от этого человека?). Первое впечатление, как правило, создается на основе характеристик физического облика (пол, возраст и т. п.). Положительное первое впечатление обуславливает позитивно-снисходительное отношение субъекта к объекту, отрицательное первое впечатление вызывает негативно-предвзятое отношение.

В ходе продолжающегося взаимодействия с другим человеком, по мере накопления знаний о нем начинают работать более сложные механизмы межличностного познания, в частности идентификация и эмпатия.

Идентификация — это механизм постановки субъектом себя на место другого, что проявляется в виде погружения, перенесения индивидом себя в поле, пространство, обстоятельства другого человека и приводит к усвоению его личностных смыслов. Этот механизм позволяет моделировать смысловое поле партнера по общению, обеспечивает процесс взаимопонимания и вызывает содействующее поведение (Психология. Словарь, 1990, с. 131).

Эмпатия как механизм познания другого человека — это постижение его эмоционального состояния, проникновение — чувствование в его переживания. Различают эмоциональную эмпатию, основанную на механизмах проекции и подражания моторным и аффективным реакциям другого человека; когнитивную эмпатию, базирующуюся на интеллектуальных процессах (сравнение, аналогия и т. п.), и предикативную эмпатию, проявляющуюся как способность человека предсказывать аффективные реакции другого в конкретных ситуациях. Важной характеристикой процессов эмпатии является слабое развитие рефлексивной стороны, замкнутость в рамках непосредственного эмоционального опыта. Установлено, что эмпатическая способность индивидов возрастает обычно с ростом жизненного опыта; эмпатия легче реализуется в случае сходства поведенческих и эмоциональных реакций взаимодействующих субъектов.

Перечень психологических механизмов, которые неосознанно, а иногда в какой-то мере и осознанно используются индивидом в процессе познания других людей, можно было бы продолжить. Но поскольку основной объем знаний об объекте своего интереса субъект

получает, как правило, благодаря его целенаправленному изучению, следует перейти к рассмотрению источников этой информации.

Итак, на какие же особенности внешнего вида и поведения другого человека склонен обращать свое внимание познающий субъект, пытаясь выявить его социальную принадлежность, психологическое состояние и характерные индивидуальные черты, которые значимы в данной ситуации? Во-первых, многое зависит от качества, от специфики самой ситуации, определяемой как совокупность объективных и субъективных условий с точки зрения действующего индивида. Одно дело — экстремальная для него ситуация, когда его неверный поведенческий шаг по отношению ко второму участнику взаимодействия грозит обернуться серьезными моральными или материальными потерями (например, если в темном переулке некто в штатском просит его предъявить документы, а он сходу бросается бежать, то очевиден риск попасть в отделение милиции; в то же время, если индивид выполняет это требование, но перед ним не милиционер, а грабитель, то велика вероятность остаться и без документов, и без денег). Другое дело — спокойная, обыденная ситуация, когда, например, к индивиду в его рабочей обстановке обращается один из посетителей с каким-то традиционным для этой категории лиц вопросом.

Понятно, что в экстремальной ситуации субъект невольно выделяет в первую очередь физические (статические и динамические) характеристики объекта восприятия и признаки выполняемой им социальной роли (милиционер, пожарный, спасатель, преступник и т. п.). В рутинной производственной ситуации приоритет обычно принадлежит тем особенностям объекта восприятия, которые связаны с профессиональной деятельностью субъекта. В ситуациях, обусловленных иными внешними обстоятельствами и деятельностью субъекта, предметом его наибольшего внимания станут какие-то иные особенности воспринимаемого им человека.

Всю совокупность основных особенностей объекта целенаправленного изучения в психологическом плане можно представить в следующем виде.

Антропологические особенности физического облика включают рост, телосложение, голову, руки, ноги, цвет кожи и пр. Как показывают результаты исследований, воспринимая указанные выше характеристики, субъект может сделать определенный вывод о возрасте, расовой или этнической принадлежности, состоянии здоровья и других особенностях объекта.

Физиологические характеристики: дыхание, кровообращение, потоотделение и т. д. Воспринимая их, субъект делает определенные умозаключения о физиологическом возрасте, темпераменте, состоянии здоровья и других особенностях объекта. Например, покраснение или побледнение кожи, появление тремора, пота может свидетельствовать о психической напряженности воспринимаемого. То, как человек ведет себя во время кашля и чихания (пользуется платком, отворачивается в сторону и пр.), является показателем его культурного уровня.

Функциональные особенности включают осанку, позу и походку. Осанка — это манера придавать фигуре определенный вид, сочетание положения корпуса и головы. Различают стройную, подтянутую, сутуловатую, напряженную, раскованную, сгорбленную осанку и т. д.; по активности — вялую и бодрую. По ней воспринимающий может определить состояние здоровья человека, занимается ли он спортом, психическое состояние, возраст, черты характера (уверенность в себе, высокомерие, смирение, угодничество и пр.).

Поза — это положение тела в пространстве. Результаты экспериментальных исследований свидетельствуют, что по позам можно определить психическое состояние человека, некоторые черты его характера, культурный уровень, психическое состояние, этническое происхождение и т. д.

Походка — это манера ходить, поступь человека. В походке находят отражение темперамент (темп ходьбы — быстрый или медленный), физиологическое самочувствие (усталость, бодрость и др.), род занятий (походка балерины, моряка), перенесенные болезни, возраст (старческая походка), психическое состояние (виноватая походка) и т. д.

Паралингвистические особенности общения: мимика, жесты и телодвижения, взгляд.

Мимикой называют выразительные движения лица. Идентификация эмоциональных состояний по мимике заключается в сличении формируемого образа воспринимаемого человека с хранящейся в памяти воспринимающего системой социально-психологических эталонов экспрессивных выражений лиц. Например, улыбка воспринимается как признак радости или доброжелательности, нахмуренные брови и поджатые губы — как признак недовольства.

К жестам относятся экспрессивные движения рук. Телодвижения, называемые пантомимикой, включают движения головы, туловища и ног. В процессе социализации личность осваивает жесты и телодвижения, специфичные для определенной общности. В этом

плане при восприятии человека, принадлежащего к группе воспринимающего, последний адекватно оценит его жесты и телодвижения. Если объект восприятия принадлежит к неизвестной для воспринимающего общности, то некоторые его жесты могут быть непонятны для субъекта восприятия.

По направлению взгляда объекта, времени и частоте его фиксации на окружающих людях можно определить, как объект относится к ним. Если же добавить сюда разворот туловища объекта, прищуривается он или подмигивает партнеру по общению, то все это в совокупности создает дополнительные возможности для его познания.

Тактильные особенности поведения объекта включают в себя различные прикосновения (рукопожатия, поглаживания, похлопывания, поцелуи). По ним можно определить темперамент объекта познания, некоторые эмоционально-волевые качества, отношение к собеседнику, культурный уровень, этническую принадлежность и т. д.

Социальный облик включает атрибуты социальной роли, социальное оформление внешности, речевые и экстралингвистические характеристики, деятельностные особенности.

Атрибуты социальной роли — это элементы внешнего вида и поведения индивида, которые непосредственно связаны с выполняемой им в данный момент социальной ролью. Например, военная форма является атрибутом социальной роли военнослужащего. Поэтому от человека в военной форме окружающие ждут, а иногда и требуют определенного поведения (отдания чести другим военнослужащим, подчинения командам начальников и т. п.). Женщина в белом халате с небольшим чемоданчиком, входящая в подъезд жилого дома, ассоциируется у большинства людей с выполнением роли врача. Та же женщина, но за компьютером в научной лаборатории — с выполнением роли ученого или лаборанта и т. д.

Социальное оформление внешности (внешний облик) характеризуется в основном качеством одежды человека, его обуви, украшений и других аксессуаров. По этим параметрам субъект может определить вкусы объекта, некоторые черты характера, ценностные ориентации, социальный статус, материальное положение, национальность и пр. Показателем вкуса является умение человека одеваться с учетом возраста, особенностей своей фигуры. Наличие украшений, используемая косметика (особенно это относится к женщинам) говорят об уровне его социального престижа.

По речевым особенностям объекта, воспринимая используемую им лексику, грамматические конструкции, фонетику, субъект может определить его ценностные ориентации, вкусы, социальный статус, деловые и личные качества, возраст и т. п.

Экстралингвистические особенности речи отражают своеобразие голоса, тембр, высоту, громкость, интонацию, характер заполнения пауз и т. д. По этим особенностям можно определить актуальное психическое состояние объекта, его культурный уровень, некоторые черты характера и темперамент.

Деятельностные особенности человека проявляются в ходе его учебы, в труде и игре. Профессионализм, рациональность, скорость и четкость действий воспринимаемого объекта позволяют судить о его личностном отношении к соответствующему делу, интеллектуальных и эмоционально-волевых качествах. По коммуникативным действиям человека можно оценить его общительность, уровень развития коммуникативных навыков, готовность к общению в данный момент.

Помимо факторов, определяемых особенностями личности и деятельности как субъекта, так и объекта познания, а также психологическими механизмами этого процесса, нужно особо выделить фактор *условий восприятия* другого человека, включающий в себя ситуацию, время и место взаимодействия.

Ситуация восприятия может быть нормальной, затрудненной и экстремальной (как отдельно для субъекта или объекта, так и для них обоих). Психологические характеристики объекта, воспринимаемые в разных ситуациях, могут совпадать и не совпадать. Время суток, когда происходит восприятие человека человеком, в разной степени влияет на самочувствие общающихся и может вносить информационный шум в межличностное познание. Сокращение времени при восприятии объекта снижает возможность воспринимающего получить достаточную информацию о нем. Адекватное понимание воспринимаемого формируется в непродолжительный по времени и узнаванию период знакомства. При длительном и тесном контакте у оценивающих друг друга лиц могут проявляться снисходительность и фаворитизм (как к знакомым и друзьям) (Бодалев, 1996). В определенных условиях «власть ситуации» проявляется гораздо сильнее, чем личностные особенности людей. Вследствие этого имеет место фундаментальная ошибка атрибуции, заключающаяся в переоценке личностных черт и недооценке значения ситуации (Росс, Нисбетт, 1999). По-разному воспринимается один и тот же

человек и тогда, когда субъект наблюдает его в «родных стенах» (своем доме, дворе, офисе) либо в совершенно незнакомом месте.

В качестве фактора, влияющего на межличностное познание, может рассматриваться и *обратная связь* от воспринимаемого человека. Обратная связь предполагает постоянное слежение за его поведением и внешним видом с использованием всех сенсорных каналов (зрение, слух, обоняние и т. д.) воспринимающего субъекта. Главная функция обратной связи состоит, во-первых, в непрерывном получении информации о динамике изменения психического состояния объекта и других проявлениях его индивидуально-психологических особенностей, во-вторых, в коррекции процесса формирования образа воспринимаемого объекта. Иными словами, если по ходу взаимодействия с партнером индивид обращает внимание на возникающие изменения в его голосе, взгляде и телодвижениях, то это, как правило, значительно повышает полноту и точность складывающегося или уже имеющегося представления о данном человеке. Причем на основе анализа и обобщения определенных поведенческих признаков, зафиксированных в беседе, иногда даже можно выявить ложь партнера по общению (Экман, 1999).

До сих пор процесс межличностного познания обсуждался нами с позиции субъект-объектного подхода, т. е. с точки зрения одного из взаимодействующих индивидов. Но по сути дела второй индивид («объект познания») является таким же субъектом этого взаимодействия и своей собственной деятельности, как и первый («субъект познания»). Иначе говоря, и первый, и второй индивид являются одновременно и субъектами, и объектами их взаимодействия и межличностного познания. Поэтому те социально-психологические явления, о которых шла речь выше (проекция, идеализация, эмпатия и т. п.), в полной мере присущи каждому участнику межличностного взаимодействия. Отсюда ясно, почему, вступая в общение, люди иногда сравнительно долго не могут понять поведение друг друга. Например, болгары, соглашаясь с чем-то, делают такие движения головой, которые русские воспринимают как отказ, несогласие и наоборот. Конечно, благодаря словам возникающее недоразумение преодолевается, но чувство взаимной настороженности пройдет не сразу и в какой-то мере может помешать развитию общения.

Итак, результаты межличностного познания непосредственно влияют на протекание общения. В то же время процесс межличностного познания является одним из важнейших компонентов и аспектов общения. Поэтому правильно будет сказать, что в любом общении происходит познание взаимодействующими индивидами

друг друга. В свою очередь, процесс межличностного познания как бы предваряет другой, параллельно идущий процесс актуализации и развития межличностных отношений.

3.3.2. Психология межличностных отношений

Содержание и характер взаимодействия людей определяются не только их внутренними побуждениями (потребности, интересы, мотивы и т. д.) и особенностями выполняемых деятельностей (цели, методы, средства), но и их отношениями друг к другу. Отношения — это взаимосвязи между людьми, во-первых, как представителями определенных социальных общностей в разных сферах социальной жизни, во-вторых, как личностями (индивидуальностями). Первый из указанных типов отношений в психологии принято называть общественными, второй тип — межличностными отношениями.

Общественные отношения могут быть классифицированы в соответствии со сферой их рассмотрения. Различают классовые, национальные, групповые, семейные отношения (на уровне социальных общностей), а также производственные, учебные и т. д. отношения (на уровне занятых той или иной деятельностью групп) (Психология: Словарь, 1990). Общественные отношения реализуются в деловом взаимодействии людей через социальные роли. Например, отношения в сфере образования — через роли преподаватель—студент, правовые отношения — через роли следователь (судья)—свидетель (обвиняемый), административные отношения — через роли начальник — подчиненный. Иногда общественные отношения называют также деловыми, ролевыми, официальными. По сути это формально закрепленные, объективизированные, действенные связи. Они являются ведущими в регулировании всех видов человеческих отношений, в том числе и межличностных (межперсональных).

Межличностные отношения — это, с одной стороны, субъективно переживаемые взаимосвязи между людьми, объективно проявляющиеся в характере и способах взаимных влияний, оказываемых людьми друг на друга в процессе совместной деятельности и общения. С другой стороны, межличностные отношения представляют собой систему установок, ориентаций, ожиданий, стереотипов и иных диспозиций, через которые люди осуществляют взаимное восприятие и взаимную оценку. В отличие от общественных, деловых отношений, межличностные отношения иногда называют пси-

хологическими или экспрессивными, подчеркивая их эмоциональную содержательность (Крысько, 2001).

Межличностные отношения включают в себя три элемента — когнитивный (гностический, информационный), аффективный (эмоциональный) и поведенческий (практический, регулятивный).

Когнитивный элемент предполагает осознание того, что нравится или не нравится в межличностных отношениях с данным партнером.

Аффективный аспект находит свое выражение в различных эмоциональных переживаниях людей по поводу взаимосвязей между ними. Аффективный компонент, как правило, является ведущим. Эмоциональное содержание межличностных отношений изменяется в двух противоположных направлениях: от позитивных (сближающих) к индифферентным (нейтральным) и негативным (разделяющим) и наоборот. Вариантов проявления межличностных отношений очень много. Позитивные отношения проявляются в различных формах позитивных эмоций и состояний, демонстрация которых свидетельствует о готовности к сближению и совместной деятельности. Индифферентное отношение к партнеру находит отражение в безучастности, равнодушии и пр. Негативные отношения выражаются в проявлении различных форм отрицательных эмоций и состояний, что расценивается партнером как отсутствие готовности к сближению или даже как наличие конфронтации. В отдельных случаях эмоциональное содержание межличностных отношений может быть противоречивым. Поскольку межличностные отношения проявляются в формах и способах, характерных для тех групп, представители которых вступают в контакты, то это может, с одной стороны, способствовать взаимопониманию общающихся, а с другой стороны, затруднять взаимодействие (например, если общающиеся принадлежат к разным этническим, профессиональным, социальным и иным группам и используют различные невербальные средства общения).

Поведенческий компонент межличностных отношений реализуется в конкретных действиях. В случае, если один из партнеров нравится другому, поведение будет доброжелательным, направленным на оказание помощи и продуктивное сотрудничество. Если же объект несимпатичен, то общение с ним будет затруднено. Между этими поведенческими полюсами имеется большое количество форм взаимодействия, реализация которых обусловлена социокультурными нормами групп, к которым принадлежат общающиеся. Межличностные отношения могут формироваться с позиций домини-

ирования—равенства—подчинения и зависимости—взаимозависимости—независимости.

Несмотря на очевидные различия, которые существуют между общественными и межличностными отношениями, они тесно связаны между собой и подчас очень глубоко проникают друг в друга. Даже вступая во взаимодействие в сугубо официальной обстановке и по сугубо формальному поводу, люди довольно быстро начинают испытывать те или иные чувства к своим партнерам по общению. Причем это зачастую связано не только с решением их проблем, т. е. практической стороной дела, но и с индивидуальными особенностями внешности и поведения партнера. Они могут вызывать симпатию, любопытство, уважение либо, напротив, — антипатию, скуку, презрение, что, обуславливая позитивную либо негативную эмоциональную окраску делового взаимодействия, будет облегчать или затруднять его протекание.

Можно сказать, что благодаря существованию межличностных отношений внутри различных форм общественных отношений, происходит реализация последних в деятельности конкретных людей, в актах их общения и взаимодействия (Андреева, 2000). Например, изначально обезличенные общественные отношения преподаватель—студент, дополняясь эмоциональными межличностными отношениями между индивидом Петровым и индивидом Сидоровым, персонифицируются и становятся весьма конкретными взаимоотношениями преподавателя Петрова со студентом Сидоровым. Они могут быть как позитивными, так и негативными, но это будут реальные отношения живых людей в рамках реального учебного процесса.

Чаше всего (но не всегда!) позитивные межличностные отношения благоприятно влияют на общение и совместную деятельность людей, выполняя роль своеобразной смазки в механизме их делового взаимодействия. Наоборот, негативные межличностные отношения чаще (но тоже не всегда) мешают делу, как бы подсыпая песок в этот механизм. Поэтому для целенаправленного и эффективного использования данной закономерности нужно хорошо знать, как протекает процесс формирования межличностных отношений и какие факторы на него влияют. Традиционно этот процесс описывается с точки зрения динамики, механизма регулирования и условий развития межличностных отношений.

Динамика развития межличностных отношений во временном континууме проходит несколько этапов (стадий): знакомство, приятельские, товарищеские и дружеские отношения. Процесс ослабле-

ния межличностных отношений имеет такую же динамику (переход от дружеских к товарищеским, приятельским и затем идет прекращение отношений). Длительность каждого этапа зависит от многих факторов и условий.

Процесс знакомства осуществляется в зависимости от социокультурных и профессиональных норм общества, к которому принадлежат будущие партнеры по общению, а также от их конкретных деятельностей и соответствующих им социальных ролей.

Приятельские отношения формируют готовность—неготовность к дальнейшему развитию межличностных отношений. Если позитивная установка у партнеров сформирована, то это является благоприятной предпосылкой к дальнейшему общению.

Товарищеские отношения позволяют закрепить межличностный контакт. Здесь происходит сближение взглядов и оказание поддержки друг другу (на этом этапе используются такие понятия, как «поступить по-товарищески», «товарищ по оружию» и пр.). Межличностные отношения на этой стадии характеризуются устойчивостью и определенным взаимным доверием. В многочисленных популярных публикациях по оптимизации межличностных отношений даются рекомендации по использованию разнообразных приемов, позволяющих вызывать расположение, симпатию партнеров по общению.

Дружеские отношения всегда имеют общее предметное содержание — общность интересов, целей деятельности, во имя которой друзья соединяются (объединяются) и одновременно предполагают взаимную привязанность.

Несмотря на сходство взглядов, оказание эмоциональной и деятельностной поддержки друг другу, между друзьями могут существовать и определенные разногласия. Можно выделить утилитарную (инструментально-деловую, практически действенную) и эмоционально-экспрессивную (эмоционально-исповедальную) дружбу. Дружеские отношения проявляются в различной форме: от межличностной симпатии до взаимной потребности в общении. Такие отношения могут развиваться как в официальной обстановке, так и в неофициальной. Дружеские отношения по сравнению с товарищескими характеризуются большей глубиной и доверительностью (Кон, 1987). Друзья откровенно обсуждают друг с другом многие аспекты своей жизнедеятельности, в том числе личностные особенности общающихся и общих знакомых. Важной характеристикой дружеских отношений является доверие.

Дружеские отношения в молодые годы сопровождаются интенсивными контактами, психологической насыщенностью и большей

значимостью. При этом высоко ценятся чувство юмора и общительность.

Взрослые в дружеских отношениях больше ценят отзывчивость, честность и социальную доступность. Дружеские отношения в этом возрасте более стабильны.

Дружеские отношения у старшего поколения большей частью связаны с семейными узами и людьми, которые имеют одинаковый с ними жизненный опыт и ценности.

Важнейшими чертами дружеских отношений являются взаимопомощь, верность, психологическая близость, а также компетенция в общении с партнерами, забота о них и предсказуемость поведения. Дружба может ослабляться и прекращаться, если кто-либо из друзей не сможет сохранить доверяемые ему секреты, не защитит друга в его отсутствие, а также слишком ревниво относится к другим его взаимоотношениям.

В качестве основного механизма развития межличностных отношений чаще всего рассматривается механизм эмпатии, о котором выше говорилось как о механизме межличностного познания, развитие отношений — это еще одна функция эмпатии. По мнению отечественного психолога Н. Н. Обозова, эмпатия включает в себя когнитивные, эмоциональные и действенные компоненты и имеет три уровня.

В основе иерархической структурно-динамической модели лежит когнитивная эмпатия (первый уровень), проявляющаяся в виде понимания индивидом психического состояния другого человека без изменения своего собственного состояния.

Второй уровень эмпатии предполагает эмоциональную эмпатию, эмпатию не только в виде понимания состояния другого человека, но и сопереживания, и сочувствия ему, эмпатического отреагирования. Данная форма эмпатии включает два варианта. Первый связан с простейшим сопереживанием, в основе которого лежит потребность в собственном благополучии. Другая, переходная форма от эмоциональной к действенной эмпатии, находит свое выражение в виде сочувствия, в основе которого лежит потребность в благополучии другого человека.

Третий уровень эмпатии — высшая форма, включающая когнитивный, эмоциональный и поведенческий компоненты. Она в полной мере выражает межличностную идентификацию, которая является не только мысленной (воспринимаемой и понимаемой) и чувственной (сопереживаемой), но и действенной. На этом уровне эмпатии проявляются реальные действия и поведенческие акты по

оказанию помощи и поддержки партнеру по общению (иногда такой стиль поведения называют помогающим). Между тремя формами эмпатии существуют сложные взаимозависимости (Обозов, 1979).

Как свидетельствуют результаты исследований, одной из основных форм проявления эмпатии является симпатия. Она обусловлена принципом подобия определенных биосоциальных особенностей общающихся людей. Если данный принцип у них не проявляется, то это, как правило, говорит об индифферентности чувств. Когда же у них фиксируется несоответствие и особенно противоречие, то это вызывает дисгармонию в когнитивных структурах общающихся и приводит к появлению односторонней или взаимной антипатии.

Иногда межличностные отношения основываются не на принципе подобия (сходства), а на принципе дополнительности. Последний выражается в том, что, например, при выборе товарищей, друзей, будущих супругов люди бессознательно или в какой-то мере осознанно выбирают таких лиц, которые могут удовлетворить взаимные потребности.

Проявление симпатии в поведении общающихся партнеров может интенсифицировать переход от одной стадии их межличностных отношений к другой, а также расширять и углублять эти отношения. Симпатия, как и антипатия, бывает однонаправленной (без взаимности) и разнонаправленной (с взаимностью).

Различные формы эмпатии базируются на чувствительности человека к своему и чужому миру. В ходе развития эмпатийности как свойства личности формируется эмоциональная отзывчивость и способность прогнозировать эмоциональное состояние людей. Эмпатия может быть в разной степени осознанной. Ею могут обладать один или оба партнера по общению. Лица с высоким уровнем эмпатии проявляют заинтересованность в других людях, пластичны, эмоциональны и оптимистичны. Для лиц, обладающих низким уровнем эмпатийности, характерны затруднения в установлении контактов, интровертированность, ригидность и эгоцентричность. Эмпатия как механизм формирования межличностных отношений способствует их развитию и стабилизации, позволяет оказывать поддержку партнеру не только в обычных, но и в трудных, экстремальных условиях, когда он особенно в ней нуждается.

Условия развития межличностных отношений также влияют на их широту и глубину и во многом определяют их динамику. В частности в городских условиях по сравнению с сельской местностью более высокий темп жизни, частая сменяемость мест работы и жи-

тельства, высокий уровень общественного контроля. В результате — большее количество межличностных контактов, их кратковременность и проявление функционально-ролевого общения. Поэтому поддержание тесных межличностных отношений в городе связано со значительной потерей личного времени, психическими перегрузками, материальными ресурсами и т. д. Важное значение в формировании межличностных отношений имеют конкретные ситуации, в которых люди общаются. Прежде всего это связано с видами совместной деятельности, в ходе которой устанавливаются межперсональные контакты (учеба, работа, отдых), с характером ситуации (обычная или экстремальная), этнической средой (моно- или полиэтническая), материальными ресурсами и т. д. Общеизвестно, что межличностные отношения быстро развиваются в определенных местах (например, в больнице, поезде и др.). Данное явление, по-видимому, обусловлено сильной зависимостью от внешних факторов, кратковременной совместной жизнедеятельностью и пространственной близостью. Значение временного фактора в межличностных отношениях зависит и от того, в какой конкретной социокультурной среде они развиваются (Росс, Нисбетт, 1999).

Благоприятной предпосылкой для успешного развития межличностных отношений является взаимная информированность партнеров друг о друге, возникающая на основе межличностного познания. При этом многое обуславливается индивидуальными особенностями общающихся. К ним относятся пол, возраст, национальность, свойства темперамента, состояние здоровья, профессия, опыт общения с людьми и некоторые личностные характеристики.

Фактор пола проявляется, в частности, в том, что у женщин круг общения обычно значительно меньше, чем у мужчин. В межличностном общении они испытывают значительно большую потребность в самораскрытии, передаче другим личностной информации о себе. Они чаще жалуются на одиночество. Для женщин более значимы особенности, проявляющиеся в межличностных отношениях, а для мужчин — деловые качества. В межличностных отношениях женский стиль направлен на уменьшение социальной дистанции и установление психологической близости с людьми. В дружеских отношениях женщины делают акцент на доверии, эмоциональной поддержке и интимности. Дружеские отношения у женщин менее устойчивы. Свойственная женской дружбе близость по очень широкому кругу вопросов, обсуждение нюансов собственных взаимоотношений усложняет их. Расхождение, недопонимание

мание и эмоциональность расшатывают женские межперсональные отношения.

У мужчин межличностные отношения характеризуются большей эмоциональной сдержанностью и предметностью. Они легче раскрываются перед незнакомыми людьми. Их стиль межличностных отношений направлен на поддержание своего имиджа в глазах партнера по общению, показ своих достижений и притязаний. В дружеских отношениях мужчины фиксируют чувство товарищества и оказание взаимной поддержки (Кон, 1987).

С возрастом люди постепенно утрачивают в межличностных отношениях свойственную юности открытость. На их поведение накладываются многочисленные социокультурные нормы (особенно профессиональные и этнические). Заметно сужается круг контактов после вступления молодых людей в брак и появления детей в семье. Многочисленные межличностные отношения уменьшаются и проявляются в производственной и родственной сферах. В среднем возрасте, когда дети подросли, межличностные отношения снова расширяются. В преклонном возрасте старые дружеские отношения играют особую роль.

Национальность обуславливает общительность, рамки поведения, правила формирования межличностных отношений. В разных этнических общностях межперсональные связи строятся с учетом положения человека в обществе, половозрастных статусов, принадлежности к социальным группам и пр.

На формирование межличностных отношений влияют и некоторые свойства темперамента. Экспериментально установлено, что холерики и сангвиники легко устанавливают контакты, а флегматики и меланхолики испытывают затруднения. Закрепление межличностных отношений в парах «холерик с холериком», «сангвиник с сангвиником» и «холерик с сангвиником» затруднено. Устойчивые межперсональные связи образуются в парах «меланхолик с флегматиком», «меланхолик с сангвиником» (Обозов, 1979).

Внешние физические недостатки и хронические заболевания, как правило, негативно сказываются на «Я-концепции» и в конечном итоге затрудняют формирование межличностных отношений. Временные заболевания снижают общительность и интенсивность интерперсональных контактов. Заболевания щитовидной железы, различные неврозы и другие, связанные с повышенной возбудимостью, раздражительностью, тревожностью, психической неустойчивостью и пр., — все это как бы «раскачивает» межличностные отношения и негативно влияет на них.

Межличностные отношения формируются во всех сферах жизнедеятельности человека, но наиболее устойчивыми чаще всего являются те из них, которые появляются в процессе совместной трудовой деятельности. В ходе выполнения функциональных обязанностей не только закрепляются деловые контакты, но и зарождаются и развиваются межличностные отношения, которые в дальнейшем приобретают многосторонний и глубокий характер.

Опыт общения с людьми способствует приобретению устойчивых умений и навыков развития межличностных отношений, основанных на социальных нормах регуляции, с представителями разных групп в обществе (Бобнева, 1978). Опыт общения позволяет практически осваивать и применять разнообразные нормы общения с различными людьми и осуществлять целенаправленный контроль за проявлением своих эмоций.

Весьма интересно влияние на развитие межличностных отношений самооценки каждого из участников общения. Адекватная самооценка позволяет личности объективно оценивать свои особенности и соотносить их с индивидуально-психологическими качествами партнера и с ситуацией, выбирать соответствующий уровень межличностных отношений и корректировать его в случае необходимости. Завышенная самооценка приносит в интерперсональные отношения элементы высокомерия и снисходительности. Если партнера по общению устраивает такой стиль межличностных отношений, то они будут достаточно устойчивы, в противном же случае отношения приобретают напряженный характер. Заниженная самооценка личности вынуждает человека подстраиваться к стилю межличностных отношений, которые предлагаются партнером по общению. В то же время это может вносить определенную психическую напряженность в межличностные отношения в связи с внутренним дискомфортом личности.

В ходе исследований были также выделены личные качества, затрудняющие развитие межличностных отношений. В первую группу вошли самовлюбленность, высокомерие, заносчивость, самодовольство и тщеславие. Ко второй группе относятся догматизм и постоянная склонность не соглашаться с партнером. Третья группа включала двуличие и неискренность (Куницына и др., 2001).

В связи с анализом процесса развития межличностных отношений целесообразно рассмотреть еще два важных социально-психологических явления: аттракцию и межличностную совместимость.

Понятие «аттракция» тесно связано с межличностной привлекательностью. Одни исследователи рассматривают аттракцию как про-

цесс и одновременно результат привлекательности одного человека для другого; выделяют в ней уровни (симпатия, дружба, любовь) и связывают ее с перцептивной стороной общения (Андреева, 2000). Другие полагают, что аттракция — это своеобразная социальная установка, в которой преобладает позитивный эмоциональный компонент (Гозман, 1987). В. Н. Куницына под аттракцией понимает процесс предпочтения одних людей другим, взаимного притяжения между людьми, взаимной симпатии. По ее мнению, аттракция обусловлена внешними факторами (в частности, пространственной близостью места проживания или работы общающихся) и внутренними, собственно межличностными детерминантами (физической привлекательностью, демонстрируемым стилем поведения, фактором сходства между партнерами, выражением личного отношения к партнеру в процессе общения) (Куницына и др., 2001).

Межличностная совместимость — это оптимальное сочетание психологических особенностей партнеров, способствующих оптимизации их общения и деятельности. В качестве равнозначных слов используются «гармонизация», «согласованность», «консолидация» и пр. Межличностная совместимость основана на принципах сходства и взаимодополнительности. Ее показателями являются удовлетворенность совместным взаимодействием и его результатом. Вторичный результат — появление взаимной симпатии. Противоположный феномен совместимости — это несовместимость, а чувства, вызываемые ею, — антипатия. Межличностная совместимость рассматривается как состояние, процесс и результат (Обозов, 1979). Она развивается в пространственно-временных рамках и конкретных условиях (нормальных, экстремальных и пр.), которые оказывают влияние на ее проявление.

Завершая изложение данной главы, еще раз отметим, что формирование взаимоотношений, а точнее говоря, процесс актуализации, реализации и развития общественных и межличностных отношений взаимодействующих субъектов является важнейшим компонентом общения. При восприятии другого человека в качестве представителя определенной социальной группы, выполняющего определенную социальную роль, у его партнера по общению произвольно актуализируются ранее сформировавшиеся отношения к этой группе и роли. И в зависимости от содержания и характера этих отношений развивается деловое и межличностное общение данных индивидов, их сотрудничество или противодействие. Но по ходу взаимодействия, открывая друг другу разные стороны своих индивидуальностей, эти люди вольно или невольно строят новые

межличностные взаимоотношения — позитивные или негативные, которые, в свою очередь, во многом определяют перспективы их дальнейшего общения и совместной деятельности.

Контрольные вопросы

1. Что понимается в социальной психологии под межличностным познанием?
2. Назовите основные факторы, влияющие на процесс межличностного познания.
3. Что такое социально-психологическая компетентность личности?
4. Перечислите основные психологические механизмы межличностного познания.
5. Опишите действие механизма первого впечатления.
6. В чем суть эмпатии и как она проявляется?
7. Что включается в понятие «паралингвистические особенности общения»?
8. Что включается в понятие «социальный облик объекта восприятия»?
9. Какие взаимоотношения людей принято называть общественными, а какие — межличностными?
10. Что понимается под когнитивным, аффективным и поведенческим элементами (аспектами) межличностных отношений?
11. Какую роль играют межличностные отношения в совместной деятельности и общении людей?
12. От каких факторов зависит развитие межличностных отношений?
13. Как влияют на динамику межличностных отношений объективные условия общения партнеров (место, время, частота встреч и т. п.)?
14. Какие этапы развития межличностных отношений принято выделять в социальной психологии?

Литература

1. Андреева Г. М. Социальная психология. М.: Аспект Пресс, 2000.
2. Андреева Г. М., Богомолова Н. Н., Петровская Л. А. Зарубежная социальная психология XX столетия. М., 2001.
3. Бодалев А. А. Восприятие и понимание человека человеком. Л.: ЛГУ, 1982.
4. Вилсон Г., Макклафлин К. Язык жестов. М., 1999.
5. Горелов И. Н. Невербальные компоненты коммуникации. М., 1980.
6. Знаков В. В. Понимание в познании и общении. М., 1994.
7. Кон И. С. Дружба. М., 1987.
8. Кукосян О. Г. Профессия и познание людей. Ростов-н/Д, 1981.

9. Куницына В. Н. и др. Межличностное общение: Учебник для вузов. СПб., 2001.
10. Лабунская В. А. Экспрессия человека: общение и межличностное познание. Ростов-н/Д, 1999.
11. Майерс Д. Социальная психология. СПб., 1997.
12. Межличностное общение: Хрестоматия. СПб.: Питер, 2001.
13. Мясищев В. Н. Психология отношений. М.: Воронеж, 1995.
14. Ниренберг Д., Калеро Г. Читать человека — как книгу. М., 1990.
15. Обозов Н. Н. Межличностные отношения. Л.: ЛГУ, 1979.
16. Познание и общение / Под ред. Б. Ф. Ломова и др. М., 1988.
17. Пронников В. А., Ладанов И. Д. Язык мимики и жестов. М., 1998.
18. Психология: Словарь / Под общ. ред. А. В. Петровского, М. Г. Ярошевского. 2-е изд., испр. и доп. М.: Политиздат, 1990.
19. Росс Л., Нисбетт Р. Человек и ситуация. М., 1999.
20. Социальная психология: Учебное пособие / Отв. ред. А. Л. Журавлев. М.: ПЕР СЭ, 2002.
21. Штангль А. Язык тела. М., 1996.

Раздел IV

ПСИХОЛОГИЯ СОЦИАЛЬНЫХ СООБЩЕСТВ

Глава 4.1. Психология малых групп: основные понятия, структура, развитие, групповые феномены

4.1.1. Основные понятия: виды малых групп и критерии их различения

Малую группу можно определить как совокупность двух или более людей, непосредственно взаимодействующих друг с другом и разделяющих общие цели и нормы, которые направляют их активность. Многие другие, слегка отличающиеся определения, встречающиеся в психологической литературе, весьма многочисленны, но большинство из них содержит ключевой элемент — социальное взаимодействие, т. е. непосредственное взаимное влияние членов группы друг на друга.

Малая группа выполняет функции связующего звена в системе отношений «личность — общество». Статус социальной психологии как науки и ее специфика во многом определяются тем, что малая группа и групповые явления принадлежат к числу основных признаков определения предмета этой дисциплины. Человек осознает принадлежность к обществу, свои общественные интересы через принадлежность к социальным группам и организациям, в которых он участвует в общественной жизни. Малые группы играют важную роль в становлении личности, ее социализации, являясь передаточным звеном идей, установок, ценностей и норм поведения, которые существуют в обществе как целостной культурно-исторической системе.

В связи с этим вопрос о количественных границах малой группы, позволяющих выделить ее в качестве специфической челове-

ской общности в отличие от больших групп, в которых прямое взаимодействие не возможно, является первостепенным. Исходя из этого, по определению, главными качественными критериями выделения малой группы являются *контактность* ее членов — их возможность общаться, воспринимать, оценивать и воздействовать друг на друга; и ее *целостность* — социально-психологическая и функциональная общность членов группы, позволяющая им осознавать и идентифицировать себя как единое целое. Критериями психологической общности группы являются общность ценностных ориентаций, мотивов, социальных установок и целей ее членов. Одним из проявлений положительной групповой идентификации является внутригрупповая приверженность как тенденция к более позитивному эмоциональному отношению индивидов к своей группе и более позитивной оценке ее членов по сравнению с членами других групп. Психологическая общность группы проявляется также через такие социально-психологические характеристики группы, как совместимость, сработанность, сплоченность, социально-психологический климат и др. Обычно верхняя граница малой группы пролегает между количеством от 20 до 30 человек, а нижняя — от 2 до 3 человек. Многие специалисты считают, что диаду необходимо выделять в особый вид группы, поскольку в ней проявляется специфическое протекание социально-психологических явлений. В зависимости от характера групповой активности оптимальным размером малой группы принято считать 5—12 человек.

Группы большего размера обычно распадаются на более мелкие микрогруппы. В этой связи принято выделять *первичные* и *вторичные* группы. Первичная группа характеризуется малочисленностью состава, пространственной близостью ее членов, длительностью совместного существования, единством целей, добровольностью вхождения в группу и неформальным групповым контролем. Термин «первичная группа» был введен в научный обиход в начале XX в. (Кули, 1909) для определения таких групп, которые «характеризуются близким; лицом к лицу, сотрудничеством и контактом». Эти группы оказывают наибольшее влияние на формирование социальных идеалов личности и первичны в том смысле, что в них индивид получает первый опыт социального единства и социализации. Первичные группы в целом выполняют две функции: являются источником формирования моральных норм личности и средством поддержки и стабилизации жизни взрослого человека.

В отличие от первичной группы, во вторичной группе люди опосредованно связаны общей деятельностью по достижению общей

цели. В социальных связях вторичного типа непосредственное взаимодействие возможно, но оно может полностью или частично отсутствовать. Например, рабочая бригада является первичной для ее членов, а коллектив предприятия в целом — вторичной группой, включающей в себя несколько первичных групп.

Большинству читателей знакомы разные типы таких групп, например супружеская пара, семья, спортивные и школьные группы, множество групп, выполняющих производственные задачи, принимающих решения или разрешающих определенные проблемы. Грубые оценки свидетельствуют, что обычно человек в современном обществе в конкретный период времени принадлежит к пяти или шести первичным и вторичным группам, а более 90 % всех существующих групп в обществе имеют пять или шесть членов. Изучением малых групп наиболее интенсивно занимались исследователи той отрасли социальной психологии, которая условно называется «групповая динамика» или «исследования малых групп».

Малые группы в социальной психологии являются основным объектом лабораторных исследований. Поэтому группы, специально создаваемые для решения научных задач, называют *искусственными* (или лабораторными, экспериментальными), в отличие от *естественных* групп, существующих независимо от воли исследователя. Психолог должен иметь четкое представление — на каких объектах, в каких условиях (искусственных или естественных) проводятся исследования и в какой степени полученные результаты приложимы к объяснению психологических явлений в естественных социальных группах.

Лабораторные группы, в свою очередь, делятся на *контрольные* и *экспериментальные*. В контрольной группе выполнение заданий происходит без воздействий изучаемого фактора. По условиям выполняемых задач в эксперименте деятельность контрольной группы не отличается от экспериментальной, подверженной воздействию изучаемого фактора — предполагаемой причины возможных изменений в деятельности группы. Выравнивание состава контрольной и экспериментальной групп и условий их деятельности является достаточно сложной задачей. Поэтому в экспериментальной социальной психологии разработан ряд приемов выравнивания составов групп (парный отбор, частотное выравнивание, выравнивание по квоте, рандомизация и их сочетание).

Среди естественных малых групп наиболее важным является их деление на *формальные* и *неформальные*, которое стало широко применяться в социальной психологии и социологии после Хотторнских

экспериментов Э. Мэйо (20—30-е гг.). В этих экспериментах были выявлены психологические характеристики рабочей бригады как малой неформальной группы, спонтанно возникающей в формальной организации промышленного предприятия. Основная функция неформальной группы состояла в защите работниками своих экономических интересов (сохранение норм выработки, соответствующих неформальному групповому стандарту). В то же время была обнаружена сильная зависимость индивидуальной производительности труда от межличностных отношений в бригаде.

Итак, *формальная группа* — это вид малой группы, членство и положение, поведение и взаимоотношения отдельных членов которой регламентируются официальными правилами, предписаниями и договоренностями организации и социальных институтов. Отношения в формальных группах характеризуются разделением функций, безличностью и договорностью, строго определенной свыше целью сотрудничества и рационализацией как индивидуальных, так и групповых функций. Формальная группа — это элемент социальной структуры общества (например, семья) или элемент его структурных подсистем (бригада, научная кафедра, воинское подразделение и т. д.). Формальными малыми группами являются прежде всего первичные коллективы подразделений социальных организаций и институтов. Ведущей сферой активности и основным механизмом объединения людей в формальные группы является совместная деятельность. По отношению к индивидам, входящим в состав формальной группы, группа выступает внешним интеграционным фактором, не зависящим от их воли, желаний и эмоций и предписывающим им определенные роли, функции и формы их исполнения, а также предусматривает определенные нормы отношений и формы, критерии оценки деятельности, вознаграждения за труд и стимулирования его производительности. Межличностные отношения в формальной группе устанавливаются внутри известных официальных рамок.

Неформальная группа — это вид малой группы, возникающий в рамках формальной группы на основе межличностных отношений, общих интересов, потребностей в общении, понимании и взаимных симпатий. Организация отношений в неформальных группах характеризуется относительной независимостью от формальных структур, размытостью групповых целей и неформальным контролем, зависящим от степени осознанности группового членства. В группе самопроизвольно развивается система поведения, способствующая удов-

летворению потребностей ее членов. Неформальные группы могут образовываться как в рамках формальных групп, так и вне их.

Еще одним видом групп, в том числе и малых, хотя это и не обязательно, является так называемая *референтная группа*. Референтной для индивида группа становится тогда, когда групповые ценности, нормы и оценки становятся для него лично значимыми. Поэтому референтной группой является любая реальная или воображаемая социальная группа, система норм, ценностей и установок которой является для индивида эталоном, с которым он соотносит свое поведение.

Исследования референтности в социальной психологии были проведены в начале 40-х гг. американским социальным психологом Г. Хайменом, который впервые использовал термин «референтная группа». Хаймен установил, что на оценку статуса индивида в обществе в большой степени влияет то, с какими группами он сравнивает себя, т. е. какие группы служат ему «рамками соотнесения». Вслед за Хайменом другие социальные психологи (Т. Ньюком, М. Шериф, Р. Хартли, Г. Келли и др.) стали использовать этот термин для обозначения вообще любой группы, с которой индивид соотносит свои установки. Так, М. Шериф, рассматривая влияние малых групп на поведение человека, предложил разделять их на два вида: группы членства, в составе которых числится данный индивид, и нечленские или референтные группы, членом которых индивид не является, но с нормами и ценностями которых соотносит свои взгляды и поведение. Позднее Р. Мертон и Т. Ньюком распространили понятие референтной группы на групповые объединения, которые являются для индивида эталоном при его оценке собственного социального положения, действий, взглядов и т. д. Референтной может быть как группа, к которой принадлежит данный индивид, так и группа, членом которой он хотел бы быть или был раньше.

Г. Келли предложил различать два типа референтных групп — нормативные и сравнительные. Нормативные — это те группы, в которых индивид стремится получить и сохранить признание или стремится стать их членом. С этой целью он согласовывает свои установки и поведение с теми представителями этих групп, которые, с его точки зрения, являются главными носителями взглядов этой группы. Сравнительной считается та референтная группа, ценности членов которой человек считает точкой отсчета для соотнесения или сравнения своих оценок и самооценок.

Нормативная функция референтной группы служит для обеспечения стандартов поведения и групповых норм индивида, а сравнительная функция проявляется в том, что она служит точкой отсчета для оценивания себя и других. Эти две функции могут иметь место одновременно в референтной группе членства, когда индивид вначале сравнивает свои установки с ценностями и нормами группы, а затем принимает их.

Референтные группы могут быть реальными и воображаемыми. Реальная — это группа людей, выступающая для индивида эталоном социальных норм и ценностей; воображаемая — отраженные в сознании индивида его ценностные и нормативные ориентации, идеалы, выступающие в форме персонифицированных идеалов и эталонов. Это образы людей, представляющих «внутреннюю аудиторию», на которую индивид ориентируется в своих мыслях и действиях.

В системе отношений личность — общество референтные группы выполняют три функции — статусно-информативную (формирует у индивида представления о его месте в обществе, его социальном статусе и эталоне исполнения социальных ролей); регулятивно-нормативную, интерпретирующую для личности групповые социальные нормы и регулиующую его поведение, и ценностно-ориентационную, определяющую установки, ценности, идеалы и цели личности.

В отечественной социальной психологии накоплен положительный опыт использования концепции референтной группы в эмпирических исследованиях при изучении стратометрической концепции групповой активности и в разработке референтнометрической методики (Петровский и др.).

4.1.2. Проблематика исследований малых групп и их историческая динамика

Чтобы лучше осмыслить все многообразие и комплексность проблем исследования малых групп в социальной психологии, рассмотрим кратко подход к их изучению, основанный на теории открытых систем, который в настоящее время признается наиболее перспективным и наиболее интенсивно «осваивается» в отечественной социальной психологии.

На абстрактном уровне группу можно описывать как открытую систему с определенным «входом», процессом и «выходом». На «входе» важное значение имеют индивидуальные, групповые и средовые

факторы. Индивидуальные факторы включают биографические и личностные характеристики членов группы, их способности, навыки, знания и установки к групповым целям, задачам и другим членам группы. Эти характеристики определяют социальные позиции членов группы, их место в системе групповой коммуникации, а также положение в структуре групповой деятельности. Групповые факторы включают главным образом размер группы и групповую композицию, т. е. форму распределения индивидуальных особенностей членов группы, значимых для ее характеристики как целого. Наиболее часто выделяются и указываются соотношения членов групп по таким параметрам, как пол, возраст, образование, национальная принадлежность, социальное положение. Эти признаки важны с точки зрения социально-психологических особенностей группы. Важным аспектом групповой композиции является совместимость индивидуальных характеристик, которая приводит к высокой групповой сплоченности и увеличивает эффективность групповой деятельности по достижению групповых целей. Средовые факторы включают физическую и социальную среду группы, содержательные характеристики задач и целей, а также препятствия, затрудняющие достижение групповых целей.

Со стороны процесса, т. е. группового взаимодействия и групповой активности, различают форму и содержание взаимодействия. Форма взаимодействия включает количество участвующих членов группы, длительность и интенсивность взаимодействия. Содержание взаимодействия включает последовательность взаимодействий разного типа, ориентированных на выполнение групповой задачи в целом или у отдельных членов группы. Прорыв в исследовании форм и содержания взаимодействия в группах состоял в разработке категориальных моделей взаимодействия (Бейлс и др.), которые позволяют изучать типичные формы поведения и общения систематическим образом. Эти модели были кратко рассмотрены в главе 3.1 настоящей книги.

Во многих работах, использующих такие категориальные системы, подчеркивается, что огромное число взаимодействий в группах главным образом сводится и редуцируется до четырех переменных или факторов взаимодействия:

- доминирование — подчинение;
- положительно ориентированное социоэмоциональное поведение — негативное поведение, т. е. проявление разногласий, раздражения и антагонизма;

- целенаправленное поведение, ориентированное на выполнение задания, — экспрессивное поведение, не связанное с выполнением функциональных задач;
- конформность (ориентация на выполнение групповых норм) — неконформность, т. е. проявление напряженности, ухода и сопротивления давлению группы.

Процессы взаимодействия и группового развития приводят к разным типам исходов — формированию и развитию различных групповых структур (коммуникативной, социометрической, ролевой и властной) и проявлению различных групповых феноменов (сплоченности, конформности, лидерства и др.), которые будут рассмотрены ниже.

Даже этот краткий экскурс в проблематику исследований малых групп наглядно иллюстрирует, что ученые имеют дело со множеством входных факторов, процессуальных переменных и исходов со сложными причинными связями и взаимосвязями как односторонними, так и двухсторонними. Эта множественность, комплексность увеличивается, когда рассматриваются другие типы групп с различными задачами и целями. Поэтому не удивительно, что этому многообразию соответствует и многообразие исследовательских вопросов, теоретических подходов, исследовательских методов и эмпирических результатов (Картрайт и Зандер, Харре, Шоу и др.).

Социально-психологические исследования малых групп в XX в. отражают две тенденции — развитие социальной психологии как науки и изучение основных проблем современного общества. В первое десятилетие XX в. группы были главным образом объектом теоретического анализа и описания, при этом подчеркивалась связующая функция групп между индивидом и обществом. В последующие два десятилетия был период так называемых классических исследований групп. В этих работах объектом исследовательского интереса стали такие явления, как структура социоэмоциональных предпочтений и проблема социального влияния в рабочих группах. Однако в целом и совершенно определенно социально-психологические исследования групп в этот период ориентировались на идеи, выдвинутые работами К. Левина и его школы.

В 40-е и 50-е гг. благодаря появлению в обществе проблем общесоциального порядка были проведены исследования теоретических и практических проблем лидерства, продуктивности к групповой дискуссии. Доминантной формой исследования стал контролируемый эксперимент с небольшими искусственными группами в лаборатории. В этот период более или менее интенсивно был изучен

ряд групповых явлений в качестве относительно самостоятельного предмета исследования (часто, даже без наличия свободно взаимодействующих групп). Среди этих явлений можно назвать конформность, сотрудничество, конкуренцию, групповую привязанность, межличностную привлекательность. Исключением из этой тенденции являются исследования лидерства и процессов принятия групповых решений (Брендстеттер, Дэвис и Стокер-Крейхгауэр), частично инициированных явлением сдвига риска и работами по межличностным взаимоотношениям (Дьюк и Гилмор).

В отечественной социальной психологии в последние два десятилетия в исследовании малых групп и коллективов активно разрабатывается системный подход (Журавлев, 1988, 1999). Этот подход предполагает анализ многообразия связей и отношений в малых группах, которые должны рассматриваться одновременно и как субъекты совместной деятельности, и как субъекты общения и межличностных отношений.

4.1.3. Развитие малой группы и ее структура

Возникновение и образование малых групп может сильно различаться от типа группы. Образование формальных групп происходит, как правило, вне прямой связи с потребностями и желаниями людей объединиться именно в данной группе. В этом случае правильнее говорить о включении индивидов в существующую или формирующуюся группу. Вхождение индивида в ту или иную формальную группу диктуется потребностями, не связанными напрямую с потребностью в общении и объединении именно с данными людьми.

Образование неформальных групп, напротив, происходит чаще всего на основе потребностей индивидов в общении. Поэтому в образовании неформальных групп большую роль играют эмоциональная привлекательность и психологическая совместимость людей. При этом основными механизмами, способствующими объединению людей в неформальные группы, являются идентификация, эмпатия, рефлексия и аттракция в процессе общения (см. гл. 3.1 настоящей книги).

Результаты исследований показывают (Поздняков, 1992), что отмеченные особенности формирования формальных и неформальных групп могут существенно влиять на специфику складывающихся взаимоотношений в малых группах. Так, в условиях изменения формы собственности на предприятиях эти взаимоотношения силь-

но зависели от того, формировались ли эти группы добровольно (с учетом желания работников работать вместе) или по формальному признаку. В первом случае совместная деятельность сопровождалась усилением групповой сплоченности, во втором — усилением дезинтегративных тенденций вплоть до распада группы.

После образования группы как формальной, так и неформальной, наступает процесс развития малой группы. В современной социальной психологии этот процесс понимается как процесс закономерной смены этапов с различными доминирующими тенденциями во внутригрупповых отношениях (объединения или интеграции и разъединения или дифференциации). В отечественной социальной психологии изучению процессов развития малых групп, начиная с А. С. Макаренко, уделялось большое внимание (А. В. Петровский, Л. И. Уманский, Р. Л. Кричевский, Р. Л. Дубовская и др.).

Так, Л. И. Уманский (1980) указал на стадии развития группы по степени интегрированности в деловой и эмоциональной сферах. Отличительными признаками развития группы являются:

- направленность (содержание групповых целей, мотивов и ценностей);
- организованность (подготовленность к выполнению совместной деятельности);
- коммуникативность (интеллектуальная, волевая и эмоциональная);
- стрессоустойчивость.

Целостными характеристиками группы выступают также сплоченность, референтность, психологический климат, формы лидерства, внутри- и межгрупповая активность. Стадии развития группы условно можно фиксировать как положение точки на континууме. Высшей точкой этого континуума является коллектив, характеризующийся единством направленности, организованности и коммуникативности, а низшей — группа-конгломерат (только что сформированная группа людей, у которой отсутствуют все эти признаки). На этом континууме Л. И. Уманский предлагает выделять следующие этапы развития группы:

- номинальная группа (формальное объединение людей для решения поставленных социальных задач);
- группа-ассоциация (начало межличностного объединения на основе эмоциональных отношений);
- группа-кооперация (высокий уровень единства в деловых отношениях);

- группа-автономия (высокий уровень единства как в деловых, так и в эмоциональных отношениях);
- группа-корпорация (изоляция и концентрация активности ее членов только на узкогрупповых целях).

Особенностью коллектива как высшего уровня развития группы является его интеграция с другими группами на основе направленности на более общие и широкие социально значимые цели. Динамика развития коллектива — это сложный процесс, содержащий как периоды быстрого продвижения по соответствующим этапам, так и периоды длительного пребывания на одном уровне и даже его снижение. При этом отношения в группе могут характеризоваться антипатией, конфликтностью и агрессивностью как формами проявления дезинтеграции.

В концепции коллектива, разработанной А. В. Петровским, развитие группы оценивается по двум критериям: степени опосредованности межличностных отношений содержанием совместной деятельности и степени ее социальной значимости. По первому критерию развитие группы определяется на континууме от диффузной группы (случайное объединение людей, не связанных совместной деятельностью) до высоко организованных групп, межличностные отношения в которых подчинены целям совместной деятельности и опосредованы ею. По второму критерию выделяются группы с положительной и отрицательной направленностью. Развитие группы характеризуется изменением ее свойств по обоим параметрам. При этом возможна регрессия отношений (изменение социальной направленности с положительной на отрицательную или узкогрупповую). На основе изменения свойств группы по этим параметрам возможна соответствующая классификация реально существующих групп.

В западной социальной психологии также предложены разные модели развития группы. Так, Б. Такмен (цит. по Кричевскому, Дубовской, 1991) предложил модель развития группы на основе разграничения двух сфер групповой активности — деловой и межличностной. В сфере деловой активности выделяются следующие этапы:

- 1) ориентировка в задаче и поиск оптимального способа ее решения;
- 2) эмоциональные реакции и противодействие требованиям, предъявляемым членам группы в связи с решением задачи;
- 3) открытый обмен информацией для достижения взаимопонимания и поиска способов решения задачи;
- 4) принятие решения и совместные действия по его реализации.

В сфере межличностной активности выделяются:

- 1) взаимная ориентировка членов группы на действия друг друга и выработка взаимоприемлемого поведения;
- 2) «внутренний конфликт», связанный с нарушением взаимодействия;
- 3) преодоление разногласий и конфликтов и развитие групповой сплоченности;
- 4) возникновение функционально-ролевой согласованности; соответствующей содержанию групповой задачи.

В обеих сферах изменения протекают взаимосвязанно, а возникающие конфликты рассматриваются как механизмы группового развития.

Процессы взаимодействия и развития малых групп приводят к различным типам исходов: к формированию групповых структур. Во-первых, члены группы становятся лично знакомы и известны друг другу. Развиваются чувства симпатии и антипатии и формируется более или менее стабильная структура социоэмоциональных отношений и предпочтений. Во-вторых, благодаря групповой композиции члены группы распределяются по позициям большего или меньшего доминирования и по степени вклада в реализацию и выполнение групповых задач и целей. Если ко времени формирования групповой композиции структура влияния, лидерства или структура социальной власти не сформировалась, то часто группа проходит период борьбы за власть. В ряде случаев члены группы «отбирают» друг у друга формальные роли и зачастую формальные роли подкрепляются неформальными, такими, как «болтун», «помощник», «молчун», «насмешник» и другие. В-третьих, в целевых группах наиболее значимым результатом, по определению, является выполнение задачи, достижение групповой цели. Это может быть оценено на основе нескольких качественных или количественных критериев. И, наконец, в-четвертых, формирование групповых структур и достижение групповых целей связано с удовлетворением — неудовлетворением личных потребностей и потребностей, связанных с выполнением задач членов группы, которые, в свою очередь, связаны в большей или меньшей мере со сплоченностью группы.

Под *структурой малой группы* понимается совокупность связей, складывающихся в ней между индивидами. Поскольку основными сферами активности индивидов в малой группе являются совместная деятельность и общение, при исследовании малых групп наиболее часто выделяют структуру связей и отношений, порождаемых совместной деятельностью (функциональных, экономических,

управленческих), и структуру связей, обусловленных общением и психологическими отношениями (структуру эмоциональных отношений, коммуникативную, ролевую и неформально-статусную структуры).

Вслед за Э. Мэйо при исследовании формальных групп и организаций принято выделять формальную и неформальную структуру группы. *Формальная (или официальная) структура группы* — это совокупность устойчивых связей и отношений между индивидами, определяемая формальными предписаниями (должностными инструкциями, официальной структурой организации, формальным статусом индивидов), обеспечивающими группе целостность и самотождественность. Основным элементом формальной структуры являются прежде всего производственные отношения. В определенных границах формальная структура группы остается неизменной, несмотря на то, что ее элементы меняют свои свойства, исчезают и появляются вновь (упразднение должностей, текучесть кадров и т. д.). *Неформальная (или неофициальная) структура* — это реально складывающиеся в группе или организации устойчивые связи, взаимоотношения, структура общения и взаимного влияния. Для изучения неформальной структуры малой группы наиболее часто используют метод социометрии — количественного измерения эмоциональных отношений в малых группах (симпатии, неприязни, безразличия), предложенный Дж. Морено. Как вид специальной техники опроса и обработки данных (социометрический тест, социоматрицы, социограммы, социометрические индексы) социометрия была разработана в исследованиях по разрешению конфликтов в малых группах. Она получила большое распространение и применение среди социальных психологов и социологов во многих странах. Современные социально-психологические исследования малых групп и коллективов почти всегда включают социометрию в качестве основного или дополнительного метода изучения групп.

В социально-психологических исследованиях малых групп наиболее типичным является выделение социометрической (неформально-статусной), коммуникативной и ролевой структур, а также структуры власти и влияния. *Социометрическая структура малой группы* — это совокупность связей между ее членами, характеризующих взаимными предпочтениями и отвержениями по результатам социометрического теста. В основе этой структуры группы лежат эмоциональные отношения симпатии и антипатии, межличностной привлекательности — отталкивания, популярности и непопулярно-

сти. Основными характеристиками социометрической структуры малой группы, выявляемыми при помощи социометрии, являются:

- социометрический статус членов группы, т. е. положение, которое они занимают в системе межличностных предпочтений и отклонений;
- характеристики взаимных предпочтений и отклонений;
- наличие микрогрупп, члены которых связаны отношениями взаимных предпочтений, и характер отношений между ними;
- относительное число взаимных предпочтений (так называемая социометрическая сплоченность группы).

Графическое отображение структуры межличностных выборов и отвержений в группе называется социограммой, пример которой представлен на рис. 4.1.



Рис. 4.1. Социограмма, отражающая взаимоотношения в группе из 11 человек

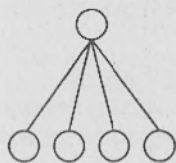
Коммуникативная структура малой группы — это совокупность связей между ее членами, характеризующих процессы приема и передачи информации, циркулирующей в группе. Основными характеристиками коммуникативной структуры группы являются:

- положение, которое занимают члены группы в системе коммуникаций (доступ к получению и передаче информации);
- частота и устойчивость коммуникативных связей в группе;
- тип коммуникативных связей между членами группы (централизованные или децентрализованные «коммуникативные сети»).

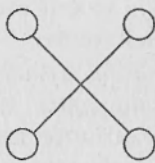
Примеры типов коммуникативных структур приведены на рис. 4.2.

В группах с централизованными коммуникативными структурами прием и передача информации осуществляются через одного индивида, занимающего центральную позицию. Это способствует повышению управляемости группы и более быстрому решению простых задач. В группах с децентрализованными коммуникативными структурами участие индивидов в коммуникационном процессе распределено более равномерно. Такие группы успешнее решают сложные и творческие задачи, в них выше удовлетворенность индивидов членством в группе.

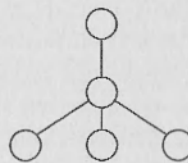
А. Централизованные



а) фронтальная

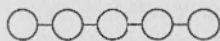


б) радиальная

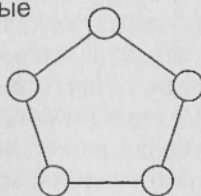


в) иерархическая

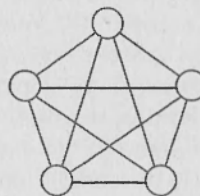
Б. Децентрализованные



г) цепная



д) круговая



е) полная

Рис. 4.2. Типы коммуникативных структур в малых группах и коллективах

Так, в ряде экспериментальных исследований (Фашо, Москвин-си, Бейвелис, Ливитт и др.) было показано, что централизованные коммуникативные сети способствуют более быстрому решению задач, а децентрализованные — более высокой удовлетворенности членов группы. Было выявлено, что для решения простых задач, имеющих одно верное решение, более предпочтительны централизованные сети, а для решения сложных задач, требующих творческих усилий, — децентрализованные. Наиболее успешными оказались группы, коммуникативные структуры которых соответствовали характеру решаемых задач.

Ролевая структура малой группы — это совокупность связей и отношений между индивидами, характеризуемых распределением между ними групповых ролей, т. е. типичных способов поведения, предписываемых, ожидаемых и реализуемых участниками группового процесса. С этой точки зрения при анализе группового решения задач часто выделяются различные типы лидеров: «генератор идей», «эксперт», «критик», «организатор», «мотиватор» и другие. В целом при анализе процесса взаимодействия в группе выделяются роли, связанные с решением задач, и роли, связанные с оказанием поддержки другим членам группы. Одна из возможных классификаций подобных ролей приведена в табл. 4.1 (адаптировано из книги К. Рудестам. Групповая психотерапия. — СПб.: Питер, 1997). Анализ ролевой структуры малой группы позволяет определить, какие именно ролевые функции и в какой степени реализуются членами группы в групповом взаимодействии.

Структура социальной власти и влияния в малой группе — это совокупность связей между индивидами, характеризующая направленность и интенсивность их взаимного влияния в групповых взаимодействиях. Власть является необходимым элементом жизнедеятельности любой социальной системы (и малой группы в том числе). Ее содержанием является подчинение воле носителей власти всех субъектов данной системы. Основными слагаемыми структуры социальной власти выступают роли носителей власти и подчиненных. Позиции каждого из этих слагаемых в ролевой структуре власти противоположны и неравнозначны. Роли властвующих выражаются в директивном воздействии на статус и поведение подчиненных. Роли подчиненных по линии субординации зависят от ролей властвующих и по своему содержанию сводятся к актам повиновения воле, декретируемой сверху. Носителями тех или иных ролей во властных отношениях могут быть отдельные индивиды или коллективы. Существуют различные способы реализации властных ролей — физи-

Таблица 4.1. Роли, связанные с решением задач и оказанием поддержки

Решение задач	Оказание поддержки
Инициатор	Вдохновитель
Предлагает новые идеи и подходы к проблемам и целям группы. Предлагает способы преодоления трудностей и решения задач	Поддерживает начинания других, проявляет понимание чужих идей и мнений
Разработчик	Гармонизатор
Детально прорабатывает идеи и предложения, подвигает другими членами группы	Служит посредником в ситуациях, когда между членами группы возникают разногласия, и, таким образом, сохраняет в группе гармонию
Координатор	Примиритель
Комбинирует идеи и предложения и пытается координировать деятельность других членов группы	Поступается в чем-то своим мнением и соглашается с мнениями других, поддерживая, таким образом, групповую гармонию
Контролер	Диспетчер
Направляет группу к ее целям, подводит итог того, что в ней уже произошло, выявляет отклонения от намеченного курса	Создает возможности для общения, побуждая к нему других членов группы и помогая им, регулирует процессы общения
Оценщик	Нормировщик
Критически оценивает работу группы и предложения других, сравнивая их с существующими стандартами выполнения поставленной задачи	Формулирует или применяет стандарты для оценки происходящих в группе процессов
Погонщик	Ведомый
Стимулирует группу и побуждает ее членов к действиям, к новым решениям и к тому, чтобы сделать больше сделанного	Пассивно следит за группой. Выступает в роли зрителя и слушателя в групповых дискуссиях и при принятии решений

ческое и психическое принуждение, приемы убеждения и поощрения (материального или нематериального), использование авторитета (престижа самой роли властвующих, ее символики, конкретных носителей власти) и т. д. Эти методы и приемы на практике применяются все вместе, хотя, смотря по обстоятельствам, может преобладать один из них. Властные отношения — это всегда отношения двухсторонние. Это предполагает, с одной стороны, изъявление роли носителя власти, с другой — неременное повиновение подчиненных этой воле. Следовательно, властные отношения и власть как таковая наличествуют в действительности только тогда, когда «сомкнуты» обе стороны этого отношения (Мамут, 1995). Поэтому в специальной литературе в зависимости от способа осуществления

влияния выделяют различные виды социальной власти: легитимной (законной), экспертной, референтной, вознаграждения, принуждения и др. Основными характеристиками структуры социальной власти и влияния являются системы связей, лежащих в основе руководства группой как официально закрепленного социального влияния, если речь идет о формальной организованной группе, и неофициального (неформального), в основе которого лежит феномен лидерства.

4.1.4. Социально-психологические явления в малых группах

Кроме формирования групповых структур, процессы развития малой группы сопровождаются проявлением ряда групповых социально-психологических феноменов, которые выступают параметрами или характеристиками развития, функционирования и жизнедеятельности малой группы. К числу основных явлений подобного рода большинство психологов относит социально-психологический климат группы, групповую сплоченность, феномены конформизма и группового давления, влияние меньшинства и лидерство.

Социально-психологический климат группы. Термин «социально-психологический климат» используется для обозначения качественной характеристики межличностных отношений в группе, содержанием которой является совокупность психологических явлений, способствующих или препятствующих эффективной групповой деятельности. К числу основных психологических факторов, регулирующих социально-психологический климат группы, относятся:

- доверие—недоверие членов группы друг к другу;
- симпатия—антипатия во взаимоотношениях членов группы;
- свобода—несвобода выражения собственного мнения при обсуждении вопросов, касающихся функционирования группы как целого;
- давление на рядовых членов группы или признание за ними права на самостоятельные решения со стороны руководства;
- информированность—неинформированность членов группы о состоянии дел в группе;
- удовлетворенность—неудовлетворенность членов группы принадлежностью к группе и др.

Социально-психологический климат тесно связан с другими характеристиками групповых структур — сплоченностью, стилем лидерства, межличностной привлекательностью, психологической

совместимостью и срабатываемостью. В функциональном плане социально-психологический климат выступает как интегральная равнодействующая отмеченных выше психологических факторов.

Следует отметить, что в западной социальной психологии, в отличие от отечественной, в исследованиях групповых явлений феномен группового климата в качестве относительно самостоятельного предмета исследования не является традиционным. В числе отечественных ученых, интенсивно изучавших социально-психологическую проблематику групповых явлений, в том числе и феномена социально-психологического климата коллектива, можно назвать Г. А. Ковалева, К. К. Платонова, Е. В. Шорохову, А. А. Русалинову, Л. И. Донцова, Н. Н. Обозова, А. Л. Журавлева и ряд других. Большинство эмпирических исследований социально-психологического климата связано с анализом его связи с эффективностью—неэффективностью совместной групповой деятельности и удовлетворенностью—неудовлетворенностью членов группы принадлежностью к ней, трудовому коллективу или организации в целом. Во многих исследованиях установлены положительные связи между состоянием социально-психологического климата развитого коллектива и эффективностью совместной деятельности его членов. Для оптимального управления состоянием социально-психологического климата коллектива психологами был разработан и предложен ряд организационных и собственно социально-психологических методов. В их число входят принципы научно обоснованного подбора, обучения и аттестации руководящих кадров, комплектование первичных коллективов с учетом психологической совместимости его членов, использование социально-психологических методов обучения, помогающих членам коллектива выработать навыки эффективного взаимодействия, т. е. повышающих их психологическую компетентность в деловом и межличностном общении и другие. Состояние группового климата сильно зависит от стиля руководства и организационной культуры в целом. Синонимами понятия «социально-психологический климат» являются «морально-психологический климат», «психологический климат», «психологическая или социально-психологическая атмосфера».

Групповая сплоченность. Понятие «сплоченность» используется для обозначения таких социально-психологических характеристик малой группы, как степень психологической общности, единства членов группы, теснота и устойчивость межличностных взаимоотношений и взаимодействия, степень эмоциональной привлекательности группы для ее членов (Поздняков, 2000). Другими словами,

так же, как и социально-психологический климат, групповая сплоченность выступает интегральной характеристикой межличностных отношений в группе, коллективе как результирующая психологическая характеристика групповых процессов, протекающих при совместной деятельности людей. В западной социальной психологии сплоченность рассматривается главным образом как «психологическая сила», направленная на удержание индивида в группе. Отечественные психологи, не отрицая роли этих факторов в формировании сплоченного коллектива, считают, что наиболее важной детерминантой является целенаправленная групповая деятельность (Паповян, 1995). Эмпирическим индикатором уровня групповой сплоченности выступает степень единства мнений, установок, мотивов и ценностей членов группы по различным аспектам деятельности группы, важных для ее функционирования и развития. Близкими, но более частными понятиями по отношению к групповой сплоченности являются «совместимость» и «срабатываемость». Под совместимостью понимается психологический результат такого сочетания индивидуально-личностных характеристик членов группы, которое приводит к их высокой субъективной удовлетворенности, межличностной симпатии. Срабатываемость — это психологический результат взаимодействия членов группы в ходе совместной деятельности, который приводит к высокому уровню ее продуктивности. Первые эмпирические исследования групповой сплоченности начались в западной социальной психологии в школе групповой динамики в 50—60-е гг. XX в. (Фестингер, Картрайт, Зандер и др.). Так, Фестингер (см. Кричевский, 1975) определял групповую сплоченность как результат влияния всех сил, действующих на членов группы, чтобы удерживать их в ней. В качестве таких сил рассматривались эмоциональная привлекательность группы для ее членов, функциональная полезность группы для индивида и удовлетворенность индивида своим членством в данной группе. Уровень сплоченности определялся частотой и устойчивостью межличностных эмоциональных контактов в ней. При таком подходе изучение групповой сплоченности должно осуществляться через изучение коммуникативных взаимодействий между членами группы. В качестве методических процедур при оценке групповой сплоченности использовалась эмоциональная оценка группы ее членами с точки зрения ее привлекательности и удовлетворенности членством в группе. В социометрическом подходе оценка уровня групповой сплоченности связывается с уровнем взаимной привлекательности членов группы и определяется относительным числом взаимных положи-

тельных выборов (позитивных эмоциональных оценок) в группе. Методом развития групповой сплоченности при таком подходе является приведение в соответствие «макроструктуры» отношений (пространственно-временных, коммуникативных и функциональных связей в группе) с «микроструктурой», определяемой результатами социометрического измерения.

В подходе, предложенном Т. Ньюкомом (см. указ. соч.), определение групповой сплоченности связывается с понятием «группового согласия». Последнее определяется как сходство мнений, взглядов, представлений и оценок членов группы по отношению к значимым для них явлениям, событиям, людям. В соответствии с этим подходом основным методом развития групповой сплоченности является достижение согласия и единства мнений, установок и мотивов членов группы по различным аспектам жизнедеятельности группы. Близким этому подходу представляется понимание сплоченности как ценностно-ориентационного единства группы, предложенное А. В. Петровским и В. В. Шпалинским (см. «Психологическая теория коллектива», 1979). Под этим термином понимается степень совпадения позиций и оценок членов группы по отношению к основным ценностям и целям совместной деятельности группы в целом. Показателем ценностно-ориентационного единства группы служит частота совпадений позиций и оценок членов группы в отношении значимых для нее объектов оценивания. В исследовании А. И. Донцова (1984) в качестве основного показателя сплоченности рассматривалось совпадение ценностей, касающихся предмета совместной деятельности, ее целей и мотивов. Результаты исследования показали, что интеграция группы по этому параметру осуществляется прежде всего в процессе совместной трудовой деятельности.

В Институте психологии РАН начиная с 80-х гг. XX в. с позиций системного подхода интенсивно исследуется феномен *совместной трудовой деятельности*. В результате исследований была разработана модель группы как субъекта совместной деятельности. Основными параметрами, характеризующими уровень целостности группы, выступают плотность функциональных связей между ее членами, уровень функциональной взаимосвязанности и тип целостности коллективного субъекта, который проявляется в характере доминирующих связей между членами группы. В рамках этого подхода в исследовании психологии трудового коллектива (Журавлев и др., 1988) сформулировано положение о множественности связей и отношений в трудовом коллективе, который должен рассматриваться одновременно как субъект совместной деятельности, общения и

межличностных отношений. С этих позиций процесс психологической интеграции трудового коллектива может осуществляться по различным основаниям. Развитие коллектива представляет собой определенное сочетание процессов дифференциации и интеграции, причем один из этих процессов является ведущим на каждой конкретной стадии развития коллектива. В процессе развития коллектива происходит последовательная смена оснований процессов дифференциации и интеграции, которая определяет, как правило, и смену стадий развития коллектива.

Конформизм и групповое давление. В историческом плане явление конформизма в социальной психологии было открыто американским психологом С. Ашем (1951). В его знаменитых экспериментах с подставной группой испытуемые должны были сравнить и оценить длину линий, изображенных на предъявляемых карточках. В контрольных опытах при индивидуальном выполнении задание не вызывало у испытуемых каких-либо трудностей. В ходе эксперимента все участники, кроме одного («наивного субъекта»), выступали помощниками экспериментатора и по предварительной договоренности с ним давали заведомо неправильные ответы. «Наивный субъект» этого не знал и выполнял задание последним. В ходе экспериментов было обнаружено, что около 30 % «наивных» испытуемых давали вслед за группой ошибочные ответы, т. е. демонстрировали конформное поведение. После окончания экспериментов с его участниками проводилось интервью с целью выяснения их субъективных переживаний. Большинство испытуемых отмечали сильное *психологическое давление*, которое оказывает мнение большинства группы на их собственные оценки.

В дальнейшем эксперименты с подставной группой неоднократно воспроизводились в различных модификациях. При этом было обнаружено, что за внешне сходным, «конформным» поведением могут скрываться его варианты, принципиально различные по психологическим механизмам. Одни испытуемые, давшие неправильный ответ, были искренне убеждены в том, что решили задачу правильно. Такое поведение можно объяснить эффектом *группового внушения*, при котором воздействие группы происходит на неосознанном уровне. Другие отмечали, что были не согласны с мнением группы, но не высказали открыто свое мнение, чтобы не вступать в открытую конфронтацию с ней. В данном случае можно говорить о *внешнем конформизме* или *приспособлении*. Наконец, представители третьей группы «конформистов» говорили о том, что у них возникал сильный внутренний конфликт, связанный с расхождением своего

мнения и мнения группы, но они делали выбор в пользу группы и были убеждены в правильности группового мнения. Этот тип поведения впоследствии стал обозначаться как внутренняя конформность или собственно конформность. Другими словами, конформность возникает там и тогда, где и когда фиксируется наличие внутреннего конфликта между мнением индивида и мнением группы и преодоление этого конфликта в пользу группы (Андреева, 2000).

Целесообразно различать конформизм как социальное явление и конформность или конформное поведение как психологическую особенность человека, его личностное качество, которое проявляется, когда индивид принимает определенное мнение под «нажимом» группы и демонстрирует сильную зависимость от группового давления. В отличие от сознательного изменения мнения под воздействием убедительных аргументов, конформное поведение обусловлено главным образом боязнью санкций или нежеланием остаться в изоляции (Чудновский, 1995). Ситуационный конформизм, напротив, связан с проявлением высокой зависимости от группы в конкретных ситуациях. Конформизм тесно связан со значимостью ситуации, в которой осуществляется воздействие группы на индивида, с референтностью группы для него и степенью групповой сплоченности. Чем выше степень выраженности этих характеристик, тем выраженнее эффект группового давления.

Как показали исследования, на степень выраженности конформизма оказывает влияние ряд факторов: пол, возраст, социальный статус, психическое и физическое состояние человека, численность группы и др. Прежде всего, исследования на сравнительно четкой экспериментальной основе подтвердили известный в жизни факт существенной зависимости поведения индивида, его мнений, оценок, взглядов от поступков, мнений, оценок и взглядов других людей. Было установлено, что степень конформности зависит от численного состава группы: влияние группы на испытуемого и вероятность проявления конформности возрастает с увеличением численности группы и достигает максимума, если группа состоит из трех—пяти человек. Дальнейшее увеличение размера группы не ведет к усилению эффекта (Майерс, 1997). Особой разновидностью той же зависимости является негативизм или нонконформизм — стремление во что бы то ни стало поступать вопреки позиции большинства и любой ценой утверждать противоположную точку зрения. Феномен негативизма личности по отношению к группе является не противоположностью конформизма, а частным проявлением зависимости от группы. В исследованиях была установлена

зависимость влияния на испытуемого от композиционного состава группы — авторитета членов группы, их эрудиции, профессиональной принадлежности и т. д. Была выявлена зависимость эффекта давления группы от ее единодушия, групповой согласованности: если в группе находится хотя бы один «партнер», который высказывает такое же мнение, что и испытуемый, то эффект давления группы существенно снижается.

Представляют интерес и данные, полученные Ашем и его последователями (Р. Крачфилд, Д. Креч и др.) в отношении влияния группы на испытуемых в зависимости от их возраста и пола. Так, сопоставив данные экспериментов, проведенных среди младших школьников, подростков и студентов колледжей, исследователи пришли к выводу о существенном уменьшении склонности к конформизму с возрастом. Была отмечена несколько большая конформность женщин по сравнению с мужчинами. Эти данные исследователи объясняют различными социальными ролями в обществе и семье мужчины и женщины. Утверждается, что высоконформные женщины склонны к принятию традиционной женской роли, и, наоборот, многие женщины, противостоящие групповому давлению в экспериментах, в жизни были склонны к конфликтам, отвергали зависимые отношения с родителями и другими людьми, отрицательно относились к распределению ролей в семье. По данным специальных измерений, независимые женщины имели гораздо меньший индекс «социализации», чем подчиняющиеся. Работы отечественных исследователей также свидетельствуют о несколько большей конформности девочек, однако наблюдается и противоположная тенденция. В целом имеющиеся данные позволяют говорить о том, что влияние половых различий на склонность к конформности существенно зависит от особенностей воспитания.

Противоположностью конформизму является самостоятельность индивида, независимость его установок и поведения от группы, устойчивость к групповому воздействию.

В первые годы после публикации экспериментальных результатов по исследованию конформизма в ряде работ западных исследователей имела место тенденция односторонне интерпретировать их как доказательство сильной податливости человеческой психики. Р. Зайонц (1966) считал, например, открытие факта согласия взрослых людей с суждениями, которые противоречат их позиции, одним из самых поразительных открытий современной социальной психологии. Проведенный отечественными исследователями экспериментальный анализ результатов, полученных западными учеными, по-

казал, что эти результаты не являются доказательством податливости человеческой психики, предопределяющей появление в обществе «массы конформистов». Распространение в обществе конформизма — результат воздействия определенных социальных факторов, а не просто следствие врожденной неустойчивости человеческой психики, ее «мягкости».

Это не означает, что нет никакой опасности распространения конформизма в обществе. Особенно опасен в этом отношении логический конформизм: специальные исследования показали, что подчинение испытуемого давлению группы может проявляться не просто в принятии мнения большинства, но и в определенной перестройке его образа мыслей. При этом испытуемый принимает и усваивает ложное мнение с помощью выдвинутой им самим ложной аргументации, что создает иллюзию самостоятельности принятия решения. Логический конформизм опасен прежде всего тем, что он искажает характер выработки убеждений человека, лишает его возможности целенаправленного формирования собственной личности, самовоспитания.

Влияние меньшинства. В исследовании конформизма проблема группового давления ставится и решается как проблема влияния большинства членов группы на поведение отдельных индивидов или меньшинства. При этом основное внимание исследователей уделяется проблеме нормативного давления группы на индивида и приспособления индивида к групповым нормам. Однако в реальной жизни проявляются и противоположные феномены, связанные с влиянием меньшинства на изменение группового мнения, групповых норм и группового поведения. Они стали предметом исследования С. Московичи и его сотрудников. В этих экспериментах испытуемым (группе из 6 человек) предлагали вслух определить цвет и интенсивность окраски проецируемых на экран диапозитивов. Двое членов группы («подставные лица») в течение всего эксперимента называли синий цвет слайдов зеленым. По результатам эксперимента было зафиксировано влияние оценок, даваемых меньшинством, на оценки остальных членов группы. В группе «неосведомленных испытуемых» было зафиксировано 8 % ответов, совпадающих с оценками «подставной группы» (в контрольных группах ошибок в оценке цвета практически не наблюдалось). Кроме того, в последующих тестах, когда испытуемым предъявлялся последовательный ряд оттенков между синим и зеленым цветами, в экспериментальной группе испытуемые чаще воспринимали предъявляемый им цвет как зеленый, чем в контрольной группе, члены

которой не контактировали с подставным меньшинством. При этом наиболее часто отмечали зеленый цвет те испытуемые, которые во время эксперимента наиболее энергично сопротивлялись мнению меньшинства.

По мнению С. Московичи, полученные результаты говорят о том, что меньшинство способно оказывать влияние на установки и поведение большинства, причем могут не осознавать это влияние представители большинства, оно не всегда очевидно в процессе группового взаимодействия, а может проявиться позднее. К числу факторов, повышающих эффект влияния меньшинства, относятся: последовательность высказываний и поведения, демонстрируемых меньшинством, уверенность в своей правоте и аргументированность высказываний, а также появление среди большинства лиц, принимающих позицию меньшинства, так называемых *отступников* (Майерс, 1997). М. Дойч и Г. Джерард, сравнивая психологические механизмы влияния большинства и меньшинства, обозначили их как два различных вида влияния: *нормативное* (мнение большинства воспринимается индивидом как групповая норма) и *информационное* (мнение меньшинства выступает лишь информацией для индивида, принимающего решение).

4.1.5. Лидерство в малых группах

Под *лидерством* понимается руководство, наблюдение, надзор и управление группой или организацией. Другими словами, лидерство в малой группе — это феномен воздействия или влияния индивида на мнения, оценки, отношения и поведение группы в целом или отдельных ее членов. Некоторые исследователи предлагают отличать феномен лидерства как явления, основанного на социально-психологических качествах личности лидера, от руководства, основанного на командно-административных методах воздействия (см. Парыгин, 1999). Однако такое разграничение не всегда оправдано. В этой связи часто делается разграничение между *неформальным лидерством* (лидер не обладает официальными командно-административными функциями) и *формальным* (лидер как официальный руководитель наделен этими функциями со стороны организации или социального института). Лидеры в жизни существуют везде. Они могут возникнуть спонтанно (неформальное признание), их выбирает группа или назначает организация, частью которой является группа. Хотя проблема лидерства находилась в центре внимания людей с зарож-

дения человеческой цивилизации, ее научное исследование начинается только с начала XX в.

Неформальное лидерство. В рамках исследования проблемы основной темой являлись вопросы о том, как человек становится лидером, и в особенности, есть ли совокупность каких-либо определенных личностных качеств, которые позволяют индивиду стать лидером или быть эффективным в качестве лидера. Обычно неформальный лидер выявляется при помощи социометрических шкал, содержащих вопросы типа: «С чьим мнением в группе вы считаетесь больше всего?», «Кого бы вам хотелось выбрать в качестве вашего лидера?».

Результаты многих исследований показали, что лидеры не слишком сильно отличаются по личностным качествам от своих последователей. Выявлено, что у лидеров выше показатели интеллекта, они очевидно выделяются и более социально адаптированы, чем остальные члены группы. Их лидерский статус, скорее всего, установлен на впечатлениях и уверенности членов группы в способностях этих людей проявить необходимые навыки и умения, обеспечить экономические или политические ресурсы, чтобы помочь группе достичь свои цели, чем, собственно, на личностных особенностях потенциальных лидеров. Более того, почти каждый человек является лидером, по меньшей мере, тех или иных групп и последователем большего числа других групп. Следовательно, очень трудно определить, какая совокупность черт личности может идентифицировать лидера.

Эффективность лидерства. Оказалось, что многочисленные попытки выделить совокупность личностных черт, помогающих отличить эффективных лидеров от неэффективных, также имели весьма ограниченный успех. Интересно отметить, что между практиками и теоретиками существует сильное расхождение в трактовках личностных характеристик и атрибутов, присущих носителям лидерских ролей.

На практике наиболее часто используемыми индикаторами, «предсказателями» поведения и функционирования потенциального лидера (т. е. назначения индивида в качестве руководителя), являются интеллектуальные качества, профессиональная компетентность и опыт руководства. С другой стороны, современные теории лидерства практически игнорируют отмеченные когнитивные качества и знания (теория Х/У Д. Мак-Грегора, система 4 факторов Р. Ликерта, теория следования цели Р. Дж. Хьюза, вероятностная модель Ф. К. Фидлера, модель принятия нормативных решений

В. Х. Врума и П. В. Йетона и др.) (см. М. К. Мексон и др., 1992). В этих теориях роль интеллектуальных качеств и опыта человека как важных элементов лидерства не обсуждается вообще или о них упоминается вскользь. Вместо этого внимание сосредоточено на таких социометрических переменных, как руководящие установки или взгляды лидера в отношении управления («профессиональное мировоззрение»), participative управление и стиль лидерства.

Интерес к социоэмоциональному поведению был сформирован работами К. Левина, Р. Липпита и Р. К. Уайта. Они исследовали влияние разных типов лидеров (демократического, авторитарного и авторитарного) на групповой климат и вовлеченность членов группы в групповую деятельность. Были сформированы детские клубы под руководством лидеров, которым давалась инструкция вести себя в соответствии с выбранными типами лидерства. Результаты исследования интерпретировались как доказательства того, что демократический, participative стиль руководства давал лучшие результаты, чем другие типы. Кроме того, эта работа продемонстрировала, что феномен лидерства можно было исследовать в лабораторных экспериментах. Поэтому она стала моделью эксперимента в подавляющем числе исследований лидерства в последующие два десятилетия. Работы К. Левина были частью гуманистического направления в управленческой мысли, ориентированной на рядовых членов группы. Главный акцент при этом делался на личностном росте, самоактуализации рядовых работников и participative практике управления. Эти теории, предложенные такими ведущими учеными, как Д. Мак-Грегор, Р. Ликерт, А. Х. Маслоу и Э. Мэйо, оказали существенное воздействие на развитие управленческой философии. Однако ни их теории, ни тренинговые программы, основанные на этих теориях, не были согласованным образом подкреплены эмпирическими исследованиями.

Поведение лидера и его функции. Начиная с 1940-х гг. главной темой исследований было выделение и идентификация форм поведения, связанных с эффективным функционированием лидера. В исследованиях, проведенных группой психологов университета штата Огайо, были обнаружены два важных фактора: «уважение/предупредительность» (т. е. экспрессивное поведение, означающее проявление заботы и уважения к мнениям, чувствам и благополучию подчиненных) и «структурирование» (определение ролей и заданий членам группы, установление стандартов и критериев оценки функционирования). Эти поведенческие факторы играли главную роль в понимании роли лидера в оформлении группового взаимодействия.

Практически эти факторы не идентифицировали какие-либо значимые различия между эффективными и менее эффективными типами лидеров. Заботливые, внимательные лидеры были больше удовлетворены членами группы. В ряде работ было обнаружено, что лидеры, которые проявляли в своем поведении оба фактора, были более эффективны в своей деятельности, чем лидеры, у которых отсутствовал один из них. В других исследованиях эти результаты не подтвердились.

В этой связи основными функциями лидера принято считать: организацию совместной жизнедеятельности группы в различных ее сферах, выработку и поддержание групповых норм, представительство группы во внешних структурах, принятие ответственности за результаты групповой деятельности, установление и поддержание нормальных социально-психологических отношений в группе. В соответствии с выделением двух основных сфер жизнедеятельности группы — деловой, связанной с осуществлением совместной деятельности, и эмоциональной, связанной с процессом общения и развития психологических отношений между членами группы, — выделяют два основных вида лидерства: лидерство в деловой сфере («инструментальное лидерство») и лидерство в эмоциональной сфере («экспрессивное лидерство»). Одно лицо может совмещать эти виды лидерства, но часто они распределяются между разными членами группы. По степени направленности группы на ту или иную сферу жизнедеятельности можно выделять разные типы лидеров — ориентированных на решение групповых задач, на общение и взаимоотношения в группе и универсальных лидеров. Можно выделить и более частные роли лидеров — организатор, мотиватор, генератор эмоционального настроения и т. д.

Основными факторами или переменными, определяющими феномен лидерства, являются:

- психологические качества личности самого лидера;
- социально-психологические характеристики членов группы (групповая композиция);
- специфика социальной ситуации, в которой функционирует группа;
- содержание решаемых задач.

В соответствии с исследовательскими предпочтениями к изучению тех или иных переменных в современной социальной психологии существует ряд теорий лидерства, в которых делается акцент на объяснительном потенциале влияния соответствующих переменных на специфику этого феномена.

Вероятностные подходы. Вероятностная модель эффективности лидерства привела к отбрасыванию положения о существовании только одного, лучшего стиля лидерства для достижения эффективного функционирования группы. Теория классифицирует лидеров как мотивированных, главным образом, потребностью выполнения предписанных заданий или развития близких, поддерживающих отношений в группе. Ситуации классифицируются по уровню власти, влияния и контроля (высокого, среднего или низкого) над активностью группы со стороны лидера. Ситуационный контроль означает, по существу, вероятную способность выполнить задание. Теория и соответствующие исследования показали, что лидеры, ориентированные на выполнение задания, лучше функционируют в ситуациях с высоким и низким уровнями контроля, в то время как лидеры, ориентированные на взаимоотношения, более эффективны в ситуациях с умеренным уровнем контроля.

Вероятностная модель лидерства вызвала много противоречий, но основательно была проверена и подтверждена ее валидность (Стуб и Гарсия, 1981). Теория устанавливает, что эффективность лидера может быть повышена посредством измерения либо личностных, либо ситуационных факторов и последние изменять легче. Поэтому была разработана программа тренинга, ориентированная на обучение лидеров, каким образом изменять важнейшие параметры ситуации управления (т. е. отношения лидер—подчиненный, структуру задания, властные позиции). Эффективность метода «приспособления лидера» была подтверждена во множестве контрольных исследований (Фолгер, Чаймерс и Махар, 1976; Фидлер и Махар, 1979).

Теория следования цели разработана Хьюзом и основывается на положении взаимодействия поведения и ситуации. Из этой теории следует, что лидер должен мотивировать подчиненных, делая акцент на взаимосвязи между собственными потребностями подчиненных и целями организации и способствуя выработке или пониманию способа, который позволит удовлетворить как собственные потребности работников, так и достигнуть организационных целей.

Теория предполагает, что структурирующее поведение (т. е. наставничество, ориентирование, конкретизация целей) будет иметь положительный эффект, когда работа не совсем ясна; уважительно-предупредительное поведение (поддержка, проявление теплоты и заботы) будет успешным, когда работа монотонна, скучна или вызывает отвращение. Исследования подтвердили гипотезы теории об удовлетворенности работников своей работой и мотивации подчи-

ненных; гипотезы об эффективном выполнении групповых задач и целей не нашли достаточного подтверждения.

Нормативная модель принятия решений. Модель В. Х. Врума и П. В. Йетона прописывает и предлагает условия, в которых лидером следует принимать решения независимо от подчиненных, консультируясь с членами группы, или при полном и равноправном участии членов группы в принятии решений.

Теория предполагает:

- а) индивидуальные решения более эффективны с точки зрения временного параметра, чем групповые;
- б) подчиненные более привержены выполнению решения, если они участвовали в его формулировке (выработке);
- в) сложные или неопределенные задания требуют большего информирования и консультирования для достижения высокого качества решений. Модель предписывает способы или пути принятия решений в различных условиях. Во многом проверка этой теории была основана на ретроспективных сообщениях, и необходимы дополнительные исследования для оценки потенциала ее достоверности.

Транзактные подходы. Эти теории имеют дело со способами взаимодействия лидеров с подчиненными. Е. П. Холландер показал, например, что статус лидеров повышается пропорционально их вкладу в достижение групповой цели. Лидеры должны доказывать свою ценность, проявляя компетентность и приверженность групповым ценностям. Так они получают «внутренний кредит» от своих подчиненных. Этот «кредит» позволяет лидеру отходить от принятых групповых норм и стандартов, независимо изменять направление деятельности, ему не вменяются в вину мелкие нарушения групповых норм и правил.

Когнитивные подходы. Постепенно интерес исследователей проблемы лидерства сдвигался к изучению когнитивных процессов. При изучении суждений лидеров С. Дж. Грин и Т. Р. Митчел обнаружили, что те в большей степени были недовольны, когда поведение подчиненных имело неблагоприятные последствия, чем когда то же самое поведение не приводило к негативным последствиям. Во многих других подобных исследованиях было показано, почему лидеры одобряют одни формы поведения и наказывают другие.

В серии работ (Фидлер и др.) было показано, что руководители в военных структурах эффективно использовали свои интеллектуальные способности, но не свой профессиональный и жизненный опыт, когда у них были относительно спокойные отношения со сво-

им вышестоящим начальником. Они эффективно опирались на свой профессиональный опыт, но не на свои интеллектуальные качества, когда уровень стресса во взаимоотношениях с руководством был высок. По результатам этих работ можно судить о том, что интеллект, профессиональные знания и опыт теоретиками лидерства отброшены преждевременно. Характеристики задачи, а также формальные правила и традиции взаимодействия вместе с производственными технологиями могут направлять активность работника и, следовательно, в определенной мере замещать лидерство. В целом в современных исследованиях лидерства как сложного, многофакторного явления во все большей степени проявляется тенденция к изучению влияния параметров групповых задач, целей и когнитивных компонентов процесса лидерства.

Контрольные вопросы

1. Дайте определение малой группы, назовите ее основные признаки, перечислите основные виды малых групп.
2. Назовите основные механизмы образования малых групп (формальных и неформальных).
3. Раскройте содержание подхода к исследованию малых групп с позиции теории открытых систем и свяжите его с системным подходом.
4. Охарактеризуйте метод социометрии в исследовании малых групп.
5. Что такое «властная структура» малой группы? Дайте психологическую характеристику понятия «власть».
6. Перечислите основные характеристики социометрической структуры малой группы.
7. Расскажите об основных типах коммуникативных структур малой группы.
8. Приведите примеры проявления феноменов группового давления и конформизма.
9. Расскажите об экспериментальных исследованиях конформизма.
10. Раскройте понятие «лидерство», типы лидерства и основные факторы, определяющие феномен лидерства.
11. Назовите основные теории лидерства и его классификации.
12. Расскажите об основных этапах, которые проходит группа в своем развитии.
13. Опишите феномен групповой сплоченности.
14. Каковы основные психологические характеристики феномена социально-психологического климата группы?

Литература

1. Агеев В. С. Межгрупповое взаимодействие: социально-психологические проблемы. М., 1990.
2. Агеев В. С., Сыродеева А. А. Интегративные процессы в межгрупповом взаимодействии // Вести Моск. ун-та. Сер. 14. Психология. 1984. № 2. С. 11—20.
3. Андреева Г. М. Социальная психология. М.: Аспект Пресс, 2000.
4. Барлас Т. В. Популярная психология /От конфликтов к обретению Я М.: Academia A, 1997.
5. Бородкин Ф. М., Коряк Н. М. Внимание: конфликт! Новосибирск, 1989.
6. Головаха Е. И. Структура групповой деятельности. Социально-психологический анализ. Киев: Наукова думка, 1979.
7. Динамика социально-психологических явлений в изменяющемся обществе / Отв. ред. А. Л. Журавлев. М.: Институт психологии РАН, 1996.
8. Донцов А. И. Психология коллектива. М.: МГУ, 1984.
9. Емельянов С. М. Практикум по конфликтологии. СПб.: Питер, 2001.
10. Ермаков П. Н., Терехин В. А. Способ прогнозирования эффективности совместной деятельности на основе сочетания членов группы с разной функциональной латерализацией / Методики социально-психологической диагностики личности и группы. М., 1990. С. 128—135.
11. Журавлев А. Л. Роль системного подхода в исследовании психологии коллектива / Психологический журнал. 1988. Т. 9. № 6. С. 53—64.
12. Журавлев А. Л. Совместная деятельность как объект социально-психологического исследования / Совместная деятельность: методология, теория, практика / Отв. ред. А. Л. Журавлев, П. Н. Шихирев, Е. В. Шорохова. М.: Наука, 1988. С. 19—36.
13. Журавлев А. Л. Психология совместной деятельности в условиях организационно-экономических изменений. Дис. д-ра психол. наук. М., 1999.
14. Коллектив и личность / Под ред. К. К. Платонова, О. И. Зотовой, Е. В. Шороховой. М.: Наука, 1975.
15. Кричевский Р. Л. Проблема межличностной совместимости в зарубежной социальной психологии / Вопросы психологии. 1975. № 5.
16. Кричевский Р. Л., Дубовская Е. М. Психология малой группы: теоретический и прикладной аспекты. М.: МГУ, 1991.
17. Куликов В., Гительмахер Р. Приборы в социально-психологическом исследовании. Иваново, 1985. С. 1—12.
18. Майерс Д. Социальная психология. М., 1997.
19. Мамут Л. С. Власть // Энциклопедический социологический словарь. Общ. ред. Г. В. Осипов. М.: ИСПИ РАН, 1995.
20. Мексон М. Х. и др. Основы менеджмента. М.: Дело, 1992.
21. Мастенбрук У. Переговоры. Калуга, 1993.

22. Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации. М.: Инфра-М, 1996.
23. Методики социально-психологического исследования личности и малых групп / Отв. ред. А. Л. Журавлев, Е. В. Журавлева. М., 1995. С. 154—161.
24. Методы социальной психологии / Под ред. Е. С. Кузьмина, В. Е. Семенова. Л., 1977. С. 161—168.
25. Обозов Н. Н., Обозова А. Н. Три подхода к исследованию психологической совместимости // Вопросы психологии. 1981. № 6. С. 91—101.
26. Обозов Н. Н. Психология межличностных отношений. Киев: Лыбедь, 1990.
27. Пайнс Э., Маслач К. Практикум по социальной психологии. СПб.: Питер, 2000.
28. Парыгин Б. Д. Социальная психология: Проблемы методологии, истории и теории. СПб.: ИГУП, 1999.
29. Платонов К. К. Краткий словарь системы психологических понятий М.: Высшая школа, 1981.
30. Позняков В. П. Социально-психологические отношения в трудовом коллективе в условиях изменения форм собственности / Совместная деятельность: методы исследования и управления. М.: ИП РАН, 1992. С. 140—165.
31. Позняков В. П. Психологические отношения субъектов экономической деятельности. М.: ИП РАН, 2000.
32. Позняков В. П. Психология малых групп / Современная психология: Справочное руководство / Отв. ред. В. Н. Дружинин. М.: Инфра-М, 1999. С. 524—532.
33. Психология совместной жизнедеятельности малых групп и организаций / Отв. ред. А. Л. Журавлев, Е. В. Шорохова. М.: Социум, ИП РАН, 2001.
34. Психологическая теория коллектива / Под ред. А. В. Петровского. М.: Педагогика, 1979.
35. Рудестам К. Групповая психотерапия. М., 1997.
36. Рукавишников А. А. Опросник межличностных отношений. Ярославль: Психодиагностика, 1992.
37. Сетров М. И. Организация биосистем. Л., 1971.
38. Совместная деятельность: методология, теория, практика / Отв. ред. А. Л. Журавлев, П. Н. Шихирев, Е. В. Шорохова. М.: Наука, 1988.
39. Совместная деятельность в условиях организационно-экономических изменений / Отв. ред. А. Л. Журавлев. М., 1997.
40. Соснин В. А. Автономные рабочие группы: теория и практика метода в исследованиях западной организационной психологии / Психологический журнал. Т. 11. 1990. № 6. С. 28—37.
41. Социальная психология в трудах отечественных психологов. СПб.: Питер, 2000.

42. Социально-психологические проблемы бригадной формы организации труда / Отв. ред. Е. В. Шорохова, А. Л. Журавлев. М.: Наука, 1987.
43. Социально-психологические проблемы производственного коллектива / Отв. ред. Е. В. Шорохова и др. М.: Наука, 1983.
44. Социально-психологический климат коллектива: теория и методы изучения / Отв. ред. Е. В. Шорохова, О. И. Зотова. М.: Наука, 1979.
45. Социальные конфликты в современной России. М.: УРСС, 1999.
46. Уманский Л. И. Методы экспериментального исследования социально-психологических феноменов / Методология и методы социальной психологии. М.: Наука, 1977. С. 77—86.
47. Уманский Л. И. Психология организаторской деятельности школьников. М., 1980.
48. Чудновский В. Э. Конформизм // Энциклопедический социологический словарь. Общ. ред. Г. В. Осипов. М.: ИСПИ РАН, 1995.

Глава 4.2. Психология больших социальных групп и массовые психические явления: проблемы исследований, классификация явлений

Психология больших социальных групп является одним из важнейших объектов социально-психологических исследований. Значение этих исследований обусловлено тем, что человек осуществляет свою жизнедеятельность как член той или иной социальной группы, представитель определенной культурно-исторической общности людей. С момента рождения он включен в различные виды социальных общностей (национальные, территориальные, семейные, клановые, в дальнейшем — учебные, а с начала трудовой деятельности — профессиональные и общественно-политические). Изучение психологических процессов в больших общностях составляет одну из задач социальной психологии. Собственно в историческом плане зарождение социальной психологии как науки началось с появления работ по «народной психологии» в ее двух вариантах — «психологии народов» и «психологии масс» (см. гл. 1.2 настоящей книги).

Исследованием больших социальных групп занимались как на Западе, так и в России. На Западе с самого начала (конец XIX — начало XX вв.) объектом таких исследований стали большие неорганизованные группы («массы», «толпы»), особенности их формирования, классификация и социально-психологические феномены, проявляющиеся в их функционировании (формы поведения, слухи,

паника и т. д.). В отечественной психологии внимание исследователей привлекал ряд общих теоретических и методологических проблем, а также характеристика психологических особенностей классов, наций, возрастных и профессиональных групп. Среди отечественных ученых исследованием психологии больших социальных групп занимались Б. Д. Парыгин, Е. С. Кузьмин, И. Т. Левыкин, Б. Ф. Поршнев, А. И. Горячева и М. Г. Макаров, Г. Г. Дилигенский, Г. М. Андреева, Е. В. Шорохова и др.

4.2.1. Основные понятия: предмет исследования, типология и уровни развития больших групп

Предмет исследования. Отечественные исследователи по-разному определяют предмет психологии больших групп. Так, Г. М. Андреева (2000) вопросами, подлежащими изучению, полагает: критерии выделения групп в качестве «больших»; структуру психологии больших групп, ее основные элементы, их соподчинение и характер взаимосвязи; соотношение психики отдельных индивидов, входящих в группу, с элементами групповой психологии; методы изучения массовых явлений.

Г. Г. Дилигенский (1975) считает, что психология больших групп изучает: психологические особенности различных видов групп (например, ассоциаций, организаций); механизмы сложения индивидуальных и групповых действий; анализ группы как субъекта действия; связи между объективной социальной общностью и общностью социально-психологической; исследование путей, способов, механизмов перехода от первых ко вторым.

Западные исследователи предметом изучения больших групп в целом считают *поведение* групп людей, объединенных по несущественному или случайному признаку. Традиционными объектами психологии больших групп являются: толпа, колонна демонстрантов, болельщики на трибунах, аудитория, публика на зрелищных мероприятиях и другие стихийно возникающие скопления людей, существующие достаточно короткое время.

В последнее время исследования по психологии больших групп часто проводятся в рамках молодежной проблематики — изучение музыкальных вкусов молодежи, форм проведения досуга в молодежной среде, наркомании и алкоголизма, механизмов распространения слухов и т. п.

В целом предметом исследований психологии больших групп следует считать изучение тех явлений социальной действительности, которые носят массовидный характер и отражают определенный уровень общественного сознания, представленный общественной психологией.

Классификация больших групп. В социальной психологии общепринято деление больших социальных групп на два вида. Основанием этого деления является характер межгрупповых и внутригрупповых социальных связей. В первом случае люди объединяются в группы на основе общности объективных связей, существующих независимо от их сознания и воли (формальные объединения). Во втором — это группы, появляющиеся в результате сознательного выбора в объединении людей. Первый вид групп называется объективными макрогруппами, второй — субъективно-психологическими. Для уяснения соотношения между этими видами вводится понятие «психологическая общность». Для понимания сущности психологической общности большое значение имеет концепция Б. Ф. Поршнева о разделении людей на «мы» и «они» в процессе исторического развития общества. В первом случае процессы, явления и состояния, возникающие в общности (психология класса), отражают объективное положение, связи и отношения людей в обществе и являются вторичными по отношению к объективным связям. Во втором случае сами психологические явления в группе являются первичными и составляют ее основу, т. е. психологическая общность группы является первичным основанием ее выделения.

Основными признаками классификации больших социальных групп (и соответствующими видами групп) принято считать:

- время существования больших групп и их разделение на длительно существующие группы (классы, нации) и кратковременные (митинги, аудитории, толпы, массовые скопления людей, забастовки);
- характер организованности — неорганизованности формирования групп и их деление на организованные группы (партии, союзы, ассоциации) и стихийные или диффузные (толпа, зрители зрелищных мероприятий, «фанаты» и т. д.).

В практике исследований больших социальных групп существуют и другие классификации. По аналогии с малыми группами, по признаку контактности можно говорить об условных и реальных группах, по условиям доступа в группу — об открытых и закрытых (членство в них определяется внутренними установлениями групп).

Так, половозрастные и профессиональные группы являются не реальными, а условными. К реальным большим группам с короткими, но тесными контактами относятся митинги, собрания. В целом большие социальные группы можно разделить по наличию совокупности конкретных общих признаков и механизмов связей с общностью. По этим основаниям выделяются еще два типа больших социальных групп (Дилигенский, 1975). Первый тип — это объединение людей, имеющих общий объективно существующий и социально значимый признак. Например, по демографическому признаку могут выделяться группы мужчин, женщин, поколение, молодежь, средний возраст, пожилые люди и т. д. Характеристика этих групп как социальных определяется их значимостью в жизни общества, ролью в системе общественных отношений (в системе производства, в семье). Эти группы по своему составу однородны, но именно по признаку их выделения.

Второй тип групп характеризуется тем, что люди, их составляющие, сознательно стремятся к объединению. Примером этих групп являются партии, союзы, общественные движения, религиозные группы. По своему социальному составу эти группы разнородны. По социально-психологическим характеристикам они более однородны, чем группы первого типа. Если в первом случае приоритетное значение имеет объективная сторона общности, то во втором — субъективная. Речь идет о психологической общности, и субъективная общность не совпадает с общностью объективной.

Уровни развития больших социальных групп. В процессе исторического развития отдельные социальные общности проходят ряд этапов. Проблемой развития больших социальных групп в социальной психологии в основном занимались отечественные психологи. Примером такой классификации является концепция Г. Г. Дилигенского, предложившего выделять три уровня развитости больших социальных групп — типологический, уровни идентификации и интегрированности.

Первый уровень — *типологический* — характеризуется тем, что члены соответствующей группы объективно схожи между собой по каким-то признакам. Эти признаки могут иметь существенное значение в регуляции индивидуального поведения людей, но не составляют основания для создания психологической общности. Объединенные по этим признакам люди составляют сумму индивидов, но не составляют единства. Пример социальной группы такого уровня являли предприниматели на первых этапах формирования своей

группы в нашей стране. Каждый из предпринимателей осуществлял специфический вид деятельности; связь с другими предпринимателями проходила по тем же механизмам взаимодействия, что и со всеми остальными людьми. Часто в качестве примера такого уровня развития социальной группы citируют проведенный К. Марксом анализ патриархального хозяйства, где семья была самодостаточной производственной единицей.

На втором уровне развития социальной группы, *идентификационном*, члены группы осознают свою принадлежность к данной группе, субъективно считают себя ее членами. В частности, предприниматели начинают осознавать себя членами новой социальной общности.

Третий уровень развития, *интеграционный*, предполагает готовность членов группы к совместным действиям во имя групповых целей, они осознают общность своих интересов. Класс в себе как общность переходит на положение класса для себя. Предприниматели, скажем, осознавая общность своих интересов, отличных от интересов других социальных общностей, объединяются в ассоциации, союзы, корпорации, устанавливают взаимные связи с другими объединениями, на общих собраниях, съездах вырабатывают программу, стратегию и тактику своей деятельности. Иногда этот уровень развития больших групп называют уровнем солидарности.

Уровень развития социально-психологической общности групп определяет их реальную роль в общественно-историческом процессе, детерминирует развитие тех или иных социальных процессов, событий, явлений и представляет психологическую составляющую и детерминанту общественно-исторических явлений.

Степень разнородности и однородности группы выступает как один из факторов, влияющих на уровень ее социально-психологической общности и уровень развития группы в целом. Реально всякая общность в своем развитии вступает во взаимодействие с другими общностями и в «чистом» виде не существует. Класс объединяет в себе социальные слои, классовые «границы» не совпадают с национальными, профессиональными, половыми и т. д. Эти общности могут перекрещиваться, причем неоднократно. Степень включенности людей в эти разнородные общности, идентификация с какой-то из них и взаимоотношения между ними определяют социально-психологический статус группы.

В качестве одного из факторов социально-психологической общности группы и ее развития принято выделять степень *эмпиричности*, *непосредственности* отражения в сознании членов группы

признаков, позволяющих идентифицировать свою группу и отделять ее от «чужих». Непосредственность некоторых идентификационных признаков остается очевидной, несмотря на общественно-исторические изменения. Таковыми являются, например, признаки расы, языка, пола. Другие признаки воспринимаются менее непосредственно. В частности, классовые характеристики социальных групп в настоящее время не столь определенны, как это было несколько десятилетий тому назад. Так, размытыми являются характеристики буржуазии, рабочего класса, интеллигенции. Появление новых общностей — предпринимателей, «новых русских» — усиливает неопределенность в классификациях общностей.

На уровень развития общностей влияет характер внутригрупповых и межгрупповых коммуникаций. Отличие одних общностей от других, характерное, например, для общинного крестьянства России, разрушено более тесными внутривоспроизводственными связями с городом. Средства массовой коммуникации включают ранее разобщенные группы в общее информационное поле, в контекст более широких социальных процессов.

Объективная возможность «сменить» групповую идентификацию (реальную связь с одной группой на связь с другой) существенно влияет на крепость социальных связей в своей группе, снижает уровень ее сплоченности и влияет на развитие группы в целом. Социальная мобильность выступает как фактор, ослабляющий процесс идентификации у служащих, интеллигенции. Для последней характерным стало снижение престижа высшего образования и причисление себя скорее не к социальному слою, а к числу профессионалов в определенной сфере деятельности.

Исключительное место в системе факторов, определяющих социально-психологическую общность групп, имеет ее общественно-исторический опыт. Этот опыт опирается на положение группы в социальной структуре общества, ее идентификационные признаки и идеологию. Базовым признаком этого опыта является практика коллективного действия. Положительный результат этой практики сохраняется в социальной памяти народа, групп, общностей как архетипы, описанные К. Юнгом. Этнонациональные конфликты в нашей стране показали, например, насколько сильны традиции национальной социально-психологической общности и как они проявляются во времени в способах внутригруппового и межгруппового общения, в методах разрешения государственных, групповых и индивидуальных проблем.

4.4.2. Психологические явления в больших социальных группах

Для общей классификации психических явлений в больших группах можно использовать подход, предложенный Е. В. Шороховой (см. Социальная психология, 2002). По аналогии с общей психологией эти явления могут быть разделены по сферам психики на *когнитивные, мотивационные, аффективные и регулятивно-волевые групповые психические явления*, приобретающие в психологии больших групп свою специфику.

К *когнитивной сфере* относятся коллективные представления, социальное мышление, общественное мнение и сознание, групповой менталитет. Когнитивные процессы в больших общностях являются отражением социальных процессов и статуса групп в системе общественных отношений и уровня развития духовной жизни общества в целом. Общественно-исторические процессы определяют содержание познавательных процессов представителей различных групп, детерминируют объекты познания и их социальные интересы, которые изменяются в зависимости от общественных условий. Но общественная детерминация психических групповых процессов касается не только их содержания, но и способов отражения объективной действительности. Историчным является не только понятийный, категориальный строй мышления, но и его стиль, формы восприятия и интерпретации социальных явлений. Так, известны особенности восточного и западного стиля мышления, своеобразным является менталитет того или иного народа в разные периоды его исторического развития. Выявлены специфика и своеобразие чувственного и понятийного отражения действительности в условиях существенных социальных и культурно-исторических изменений у представителей среднеазиатских республик. В когнитивной сфере закрепляются групповые способы и механизмы, посредством которых формируются, сохраняются и изменяются представления, стереотипы, ориентации, ценности. В различных социальных средах складываются более или менее благоприятные условия для развития тех или иных когнитивных особенностей. Когнитивные структуры составляют основу обыденной психологии. Высший их уровень — осознание общности, которое в форме идей, теорий составляет идеологию отдельных общностей, идеологию общества в целом.

Второй структурный элемент психологии больших групп — *мотивационная сфера* или сфера потребностей. Она проявляется в об-

шегрупповой мотивации, групповых потребностях, ценностях, интересах, целях, установках и идеалах. При этом потребности составляют в известном смысле базисную характеристику психологии человека и групповой психологии. Классы и большие социальные группы в психологическом отношении отличаются друг от друга прежде всего своими групповыми потребностями, интересами и идеалами.

Как элемент общественной психологии потребности возникают и развиваются в процессе жизни и деятельности человека. Особый интерес для психологии социальных групп представляет деление групповых потребностей на два вида:

- потребности группы как системы, нуждающейся в определенных минимальных условиях поддержания своей жизнедеятельности и функционирования;
- потребности большинства личностей, входящих в данную группу, т. е. потребности, типичные для группы.

Потребности второго рода, типичные, «массовые» для данной группы, возникают как из необходимости функционирования группы, так и из общности социальной среды, в которой находятся члены данной группы (Кузьмин, Семенов, 1979). Для психологии больших групп в каждый конкретный период общественно-исторического развития значим закон развития потребностей, ибо происходит изменение соотношения индивидуальных и коллективных потребностей, развитие высших по своей природе социально-психологических потребностей (потребности в труде, в общении, познавательные и эстетические потребности и др.).

С потребностями в психологии больших групп органически связаны *групповые интересы*. В сфере интересов субъективно отражаются материальные условия существования общности, находят выражение направленность психики и деятельности, стремление к удовлетворению потребностей и групповым коллективным действиям. Психологически интерес переживается и проявляется в виде эмоционально окрашенного сознательного стремления к некоторому объекту в силу его жизненной значимости и эмоциональной привлекательности.

Групповые интересы отражают как потребности общества в целом и его экономические отношения, так и потребности отдельных социальных групп, их экономическое положение в структуре общества. Интересы стимулируют разные формы деятельности групп. В общественной деятельности интерес, как правило, осознается, и его удовлетворение выступает как цель теоретической и практиче-

ской деятельности людей. Различают экономические, политические, духовные интересы. В разных общественно-исторических условиях по-разному соотносятся интересы общества, отдельных больших групп (классов, наций), малых групп и отдельных личностей. При этом групповой интерес выступает как побудитель деятельности, детерминанта поведения людей.

В мотивационной сфере существенное место занимают *жизненные ориентации*. Они представляют собой систему предпочтений, проявляющихся в осознанном или бессознательном выборе формы группового поведения в конкретных социальных условиях. В них выражаются цели деятельности групп и личностей, их отношение к будущему. Они определяют предпочитаемую сферу жизнедеятельности. Это личностно обусловлено уровнем притязаний, оценкой реальных возможностей и психологических условий.

В целом в групповых ориентациях выражается специфика развития общности в определенный общественно-исторический период. Г. Г. Дилигенский (1975) выделил семь типов ориентаций, проведя тщательный анализ их характеристик в капиталистическом обществе:

- ориентация на сохранение существующего положения (прожить как-нибудь, остаться на поверхности);
- карьеристский тип ориентации (выбиться в люди, сделать карьеру, добиться успеха в пределах данной социальной общности);
- профессиональный тип ориентации (расширить дело, добиться большей независимости, власти, влияния);
- гедонистическая ориентация (ориентация на досуг, развлечения, получение удовольствия);
- ориентация на материальное потребление (потребительская ориентация);
- социально-патологическая (асоциальная) ориентация;
- ориентация на самоактуализацию личности;
- конкурентная ориентация (на борьбу за определенные социальные идеалы).

С подобными типами личностно-групповых ориентаций можно встретиться и в нашем обществе.

Групповые идеалы выступают высшей формой побудителя социальной деятельности. Идеал в социально-психологическом плане — это образец, высшая цель, последняя ступень стремлений отдельной личности или социальной общности. Идеал историчен, он социально детерминирован определенным уровнем развития производи-

тельных сил и характером групповых и личностных отношений и отражает чаяния общностей (классов, наций) на каждом этапе развития. Поэтому идеалы могут быть реальными, нереальными, быть тождественны идее социального прогресса, добра, справедливости, направлять социальную активность людей во всех сферах их жизнедеятельности.

Групповые потребности, интересы и ценности социальных групп составляют основу общегрупповой мотивации. Они выступают непосредственными стимулами и мотивами деятельности и поведения людей, определяя направленность групповой и личностной активности.

Аффективная сфера психологии больших групп состоит из социальных чувств, эмоций и групповых настроений. При этом сам термин «социальные чувства» неоднозначен. С одной стороны, речь идет о чувствах, отражающих типичные для конкретной группы эмоционально-оценочные отношения к фактам, ситуациям и явлениям социальной действительности, проявляющимся в жизни общества. С другой — социальные чувства являются индикаторами объединения людей в социальные общности. В обоих случаях эти отношения людей играют важную роль в их общении, взаимовлиянии, взаимодействии.

Общественные настроения выступают одним из важных феноменов психологии больших групп, в них находят отражение отношения и оценка людьми состояния объективных процессов общественного развития и состояния общества в целом. В отечественной социальной психологии большое внимание изучению общественных настроений уделено в работах Б. Д. Парыгина (1999). В качестве особенностей коллективных настроений, по сравнению с индивидуальными, автор выделяет их преимущественную социальную обусловленность, большую степень социальной детерминированности. Возникновение коллективных настроений является главным образом продуктом всей системы социально-экономических, политических и идеологических отношений. В них фактор личностного физического и психического самочувствия отступает на задний план перед социальными факторами (условиями материальной жизни людей, их отношениями на производстве, в быту и т. д.).

Общественное, групповое настроение не является простой суммой настроений входящих в группу людей, оно обладает способностью к многократному увеличению интенсивности проявления благодаря эффекту группового заражения (см. ниже). Групповое настроение является наиболее типичным компонентом групповой

психологии не только потому, что оно, в отличие от других элементов психики, функционирует постоянно, но еще и потому, что наиболее ярко проявляет себя в группе и с тем большей силой, чем больше социальная группа (Парыгин, 1999).

Деятельностную сферу психологии больших групп составляют коллективная деятельность и групповое поведение. Для деятельности больших социальных групп специфическими являются цели и субъекты деятельности, ее структура и ее формы. Профессиональная и общественная деятельность, социальные движения существенно различаются по своему социальному назначению.

Все перечисленные сферы психологии больших социальных групп органически взаимосвязаны, и их сочетание проявляется в таких групповых феноменах, как характеристика *типичной личности* представителя определенной общности и *психический склад* общности.

Психический склад выступает как наиболее устойчивое образование в психологии общности. К нему относятся социальный характер, традиции, обычаи, привычки, нравы. Эти явления характерны для разных общностей. Так, социальный характер группы, народа определяется специфической культурой, системой знаков, символов. Он формируется в конкретных условиях под воздействием социального бытия, той системы ценностей, ориентаций, в которых проходит процесс социализации членов групп. Характер с определенной логикой и последовательностью детерминирует одни поступки и исключает другие.

Традиции представляют собой исторически сложившиеся под влиянием определенных условий жизни узаконенные способы воспроизведения исторически сложившихся правил, норм поведения и отношений людей. Они определяют общее направление группового функционирования в жизнедеятельности групп. В рамках традиций осуществляется преемственность тех или иных социально значимых форм поведения в типичных ситуациях, в различных сферах деятельности, сознательно поддерживающих, закрепляющих те или иные отношения. Другим составным элементом психического склада общности являются *обычаи*. Обычай представляет собой прочно установившиеся в той или иной социальной группе правила поведения и реагирования на определенные события, осуществление общественно значимых действий (в трудовой деятельности, быту, семейной жизни, в социально значимых событиях в жизни человека — рождение, свадьба, праздники и др.). Обычай хранит определенный народный опыт, является символом неких ценностей, выработанных общ-

ностью, приучает уважать их. Обычай воспитывает определенное отношение к группе, к личности.

Элементом психического склада больших социальных групп, близким к социальным обычаям, являются групповые предрассудки, психологическая характеристика которых дана в гл. 3.2 настоящей книги. Предрассудки определяют отношения данной социальной группы к тем или иным природным или социальным явлениям. Бытовавшее до некоторого времени мнение, что предрассудки — удел недостаточно образованных, малокультурных людей с ограниченным мировоззрением, не соответствует действительности. Фактически предрассудки в той или иной степени существуют у большинства социальных групп и выполняют вполне определенные социальные функции. Общественно опасными являются национальные и религиозные предрассудки, особенно, когда эти предрассудки объединяются в коллективном сознании.

Целостную характеристику психологических особенностей социальных групп представляет *образ их жизни*. Образ жизни — это совокупность устоявшихся (типичных для определенных социально-экономических отношений) форм жизнедеятельности народов, классов, социальных групп, отдельных людей в материальном и духовном производстве, в общественно-политической и семейно-бытовой сфере. В образе жизни общности, человека находят выражение отношения к обществу, труду, другим общностям и другим людям, к себе. Эти отношения связаны с мировоззрением, ценностными ориентациями, жизненными позициями, социальными и личностными установками, потребностями, стилем жизни и поведения.

4.2.3. Психология толпы: история вопроса, основные признаки, типология и критерии выделения

4.2.3.1. История вопроса: классические и современные исследования

Классические теории толпы. Развитие психологии «толп» или «масс» в определенном смысле связано как с историческим развитием и функционированием общества в целом, так и с теорией и практикой политической деятельности и государственного управления, в частности. Психология толпы получает свое оформление в Европе, во Франции, в конце XIX — начале XX вв.

Г. Лебон (1903, 1910) был первым, кто начал изучать эту проблематику. Именно он обратил внимание правящих политических элит на ту опасность и угрозу, которую представлял рост массовых явлений по отношению к стабильности общества и развитию цивилизации в целом, и рассмотрел феномен толпы как существенный элемент социального поведения в социальной динамике общества.

Основной постулат его описательной теории толпы, которая и сегодня стоит выше банальных рассуждений здравого смысла, состоит в том, что существует кардинальное различие между психикой индивида, находящегося в спокойном, сознательном состоянии, и его психическим состоянием в толпе, спонтанным, не полностью осознаваемым, импульсивным и часто агрессивным. Возбужденность и эмоциональная «разгоряченность», возникающие в толпе, ощущение слитности и единения с ней в общем настроении или «духе» стирают личностные различия, нивелируют социальный статус индивидов, притупляют их интеллектуальные способности. И люди «сбившись в кучу», в массовом порядке начинают прибегать к таким формам поведения, которое иногда имеет героический оттенок, но намного чаще анархический и деструктивный.

Для объяснения различий между сознательным и бессознательным (подсознательным) состоянием психики, коллективная природа которого проявляется в толпе, Лебон привлек теорию гипноза, повальное увлечение которым в тот период было сильно распространено как среди ученых, так и у образованной публики в целом. Гипноз помогал объяснить две вещи: во-первых, состояние внушаемости (суггестии) и восприимчивости индивидов, находящихся в толпе; во-вторых, психологический механизм (или способ, путь), при помощи которого лидер удерживает контроль над толпой. По мнению Лебона (1896), лидер часто начинает участвовать в толпе как рядовой участник. Затем он сам попадает в состояние гипноза под воздействием проповедуемых им же идей, которые толпа возвращает ему в ответ на его призывы и лозунги.

Открытия Лебона были углублены и расширены Г. Тардом (1901, 1910), теория которого имеет достаточно общий характер и может применяться для анализа всех форм социального поведения. Главной темой его исследовательского интереса становятся искусственно создаваемые или организованные толпы, в последующем называемые массами или массовыми движениями. Массы, т. е. организованные виды толп, становятся движущей силой эволюции общества. В модели Тарда толпа должна обладать способностью к творчеству, т. е. качеством, которое отсутствовало в объяснительной

системе Лебона. Решение, предложенное Тардом, заранее наделяет массы людей (человечество) способностью к прогрессу во главе с лидером, провоцирующим их движение. Благодаря аналогии с внушаемостью возможна, образно говоря, имитация поведения, которая обеспечивает одновременное когнитивное и аффективное единообразие массы людей, поскольку они подчиняются лидеру.

В определенной мере Тард стал предвестником теорий массовой коммуникации. Он описал тип массовой, долговременной и подражательной суггестии, сравнивая журналиста с гипнотизером, которого мы сегодня назвали бы лидером общественного мнения. Следовательно, он предвосхитил наступление эпохи, в которой главное место в общественной жизни с триумфом займут средства массовой коммуникации и толпы, трансформированные в публику, сидящую дома у телевизоров и «поглощающую» «нужную» информацию.

Признавая оригинальность и пророческую природу работ Лебона и Тарда, следует отметить, что только с появлением теории групповой психологии З. Фрейда (1921) их гипотезы превратились в положения всеохватывающей теоретической системы. Основной вопрос, решению которого посвятил себя Фрейд в своей психоаналитической теории, это история происхождения таких фундаментальных социальных институтов общества, как семья и церковь (религия), которые он, как и его предшественники, рассматривали как прототип всех коллективных образований.

Фрейд не принял идею Лебона о коллективном бессознательном как объяснительном принципе изменений, происходящих в психике индивидов, находящихся в толпе. Для него проявление бессознательного в коллективных действиях толпы возникает не из группового заражения и гипноза, а как следствие освобождения (релаксации) индивида от своего подавления. Толпа является лишь условием, способствующим этому процессу. Поведение индивида в толпе — это регрессия к примитивному «стадному состоянию», дающему индивиду чувство релаксации.

Вопрос о природе механизмов, которые объясняют формирование толпы и формирующую роль лидера, Фрейд решает с помощью концепций либидо и идентификации. Концепция либидо описывает как бы двойную реальность существования толпы — нарцисстическое либидо обеспечивает любовь индивида к себе, которая неизбежно присуща и лидеру, а эротическое — социальное место своего проявления, саму толпу. Концепция идентификации является развитием теории имитации Тарда и объясняет изменение психики и поведения людей посредством интериоризации внешней власти, со-

циальных идеалов и соответствующих моделей поведения. Как отметил сам Фрейд, давая общую оценку своей теории: «Наш вклад в объяснение либидинальной структуры групп возвращает нас опять к разграничению между эго и идеалом и к двойной связи, которая оказывается возможной, — идентификации и помещению объекта вместо этого идеала».

Современные теории. Классические теории психологии толпы дали толчок развитию других направлений исследовательской мысли. Но в целом все эти теории по своей природе продолжают оставаться, скорее, на описательном уровне и имеют предположительный характер. Как отметил С. Московичи (1996), явление, которое они анализируют, все еще остается не раскрытым и, следовательно, обладает абсолютной исторической новизной.

Наиболее значимые и влиятельные тенденции в этом плане были выражены в работе Рейха «Массовая психология фашизма» (1933) и разработках франкфуртской школы, отразившихся в социальных движениях 60-х гг. Другая научная традиция, основанная на эмпирической и экспериментальной психологии и сформировавшаяся за период Второй мировой войны, внесла важный вклад в понимание конкретных аспектов массовых явлений. Многократно были изучены, сфотографированы, измерены, оценены и проанализированы размер, форма, движения, циркулирование информации и распространение слухов, а также другие параметры феномена толпы. Экспериментальные работы привели к формулировке частных гипотез, таких, как «кристаллизация толпы» для описания ее первоначального формирования (Канетти, Мильгрэм). Есть теории, считающие групповые образования типа толпы отклоняющимися и даже патологическими явлениями. Теория возникающих норм, развитая в русле групповой динамики (Тернер, Киллиан), предлагает модель, которая исключает гомогенность поведения толпы как простую иллюзию наблюдателя. Согласно этой теории, небольшое количество активных участников навязывают основной массе ту модель действия, с которой она конформно соглашается и которая воспринимается как доминантная норма поведения.

В заключение необходимо отметить, что в настоящее время в социальной психологии существует два отдельных направления исследований в области психологии толпы — классическая объяснительная теория, научный статус которой до сих пор не определен, и корпус исследований, основанный на более строгих методах, но их значение и применение ограничено теоретическими и идеологическими предпосылками.

4.2.3.2. Основные признаки, виды и структурные характеристики толпы

В жизни существует много типичных ситуаций, способствующих массовым скоплениям людей, — общественный транспорт и транспортные коммуникации, зрелищные мероприятия, проведение политических и общественных акций, стихийные бедствия, места массовых празднований и отдыха и т. д. Вместе с тем различные виды толп, образующихся в разных социальных ситуациях, имеют много сходных признаков и характеристик.

Основные признаки толпы. Толпой обычно называют такое скопление людей, которому в той или иной степени присущи следующие признаки:

- *многочисленность* (так как в малочисленных группах с трудом возникают или совсем не возникают типичные психологические феномены толпы);
- *высокая контактность* (каждый участник толпы находится на близком расстоянии с другими, фактически входя в их персональные пространства);
- *эмоциональная возбужденность* (типичные психологические состояния в толпе: повышенное эмоциональное возбуждение, неполная осознаваемость и спонтанность поведения, его импульсивность, волнение людей, ощущение слитности и единства и т. п.);
- *неорганизованность* (толпа часто образуется стихийно, слабо организована, а при наличии организованности может легко потерять ее);
- *неустойчивость цели* (когда говорится о бесцельности толпы как ее свойстве, то имеется в виду отсутствие общей, всеми осознаваемой цели).

Следовательно, под толпой необходимо понимать многочисленное скопление людей, находящихся в непосредственных контактах друг с другом и в состоянии повышенного эмоционального возбуждения, характеризующееся изначально своим стихийным образованием (или потерей организованности) и отсутствием общей для всех осознанной цели (или ее утратой).

Структурные характеристики толпы. Формально-структурные параметры толпы, как отмечалось выше, были детально проанализированы, выявлены и оценены в многочисленных эмпирических исследованиях массовых психических явлений. К их числу относят-

ся форма толпы, ее величина и плотность, а также уровень физической и психической активности.

Форма толпы. На открытых пространствах толпа формируется кольцеобразно (поэтому, имея центр и периферийные слои, в результате нарастания она приобретает форму неправильного круга). На ограниченных пространствах толпа приобретает признаки этих ограничений — например стоящая на улице толпа по форме похожа на вытянутый эллипс, а движущаяся по улице толпа походит на усеченную пирамиду и т. д.

Величина толпы определяется количеством собравшихся людей. Оценка ее величины есть специальная и практически важная задача, которая решается специалистами. (Оценка величины толпы зависит от отношения к ней оценивающего, поэтому точнее всего величину оценивают те, кто нейтрально относится к оцениваемой толпе.)

Плотность толпы определяется числом людей, приходящихся на 1 м², поэтому плотность чаще оценивают сверху прямым взором, с помощью фотоаппаратуры или специальных приборов.

Уровень активности толпы оценивается по моторным показателям (наличие и скорость передвижения людей от центра толпы к периферии и наоборот) и информационным показателям (наличие и скорость передачи информации, идущей от центра толпы к периферии и наоборот). Всякая динамика толпы в центробежно-центростремительном направлении свидетельствует об ее активности.

Кроме этого, любая толпа имеет *внутреннюю структуру по своему составу* по самым разным характеристикам — по половозрастным признакам, образовательному уровню, имущественному статусу людей или роду их занятий и т. д. Но выделение структуры толпы по разным признакам является достаточно сложной задачей. Наиболее сложно выявить структуру толпы по интересам, ценностным ориентациям людей, по их отношению к тем или иным социальным нормам и т. д. Хотя именно это практически необходимо, так как позволяет заранее выявить толпы с неоднозначными ценностями и предпосылками к агрессивному поведению внутри толпы (что требует соответствующей профилактики — разведения антагонистически настроенных частей толпы).

Виды толп. Различные виды толп выделяются на основании соответствия вышеперечисленным признакам.

По уровню или степени своей активности выделяют пассивные, активные и агрессивные виды толп.

Для *пассивных* толп характерно прежде всего отсутствие эмоционального возбуждения. В спокойном состоянии люди слабо связаны друг с другом, они не обмениваются информацией и не могут совершать какие-то совместные действия. Люди в пассивной толпе либо спокойно стоят в ожидании чего-то (например, встречающие приходящий поезд на вокзале или собравшиеся на митинг и ожидающие его начала), либо хаотично и относительно независимо друг от друга спокойно передвигаются (например, массовые выставки или так называемые транспортные толпы в метро или рядом с вокзалами).

Активной толпой является всякая толпа, находящаяся в состоянии эмоционального возбуждения. Эмоциональная «разгоряченность» способствует появлению психологической готовности людей действовать совместно, у них формируются одинаковые установки на определенные формы поведения, между ними возрастает теснота связей и интенсивность обмена информацией. При этом необходимо различать толпы в состоянии *установочной (внутренней) активности*, которые психологически готовы совместно действовать, но еще не действуют, и *реально действующие* толпы (активные и внутренне, и внешне).

В *агрессивной* толпе уровень эмоционального возбуждения и, соответственно, внутренней и внешней активности существенно возрастает. Для агрессивно настроенной толпы характерно появление нового состояния — психического напряжения людей, основанного на возможных чувствах фрустрации, отчаяния или гнева. Для перехода толпы из состояния просто активного в агрессивное необходим всем понятный возбуждающий стимул (например, слух), вызывающий общее возмущение, негодование. Главная особенность агрессивной толпы — это деструктивное, разрушительное поведение по отношению к окружающим предметам и людям. Например, типичными агрессивными толпами нередко становятся группы спортивных болельщиков, поведение которых приводит к большим разрушениям на стадионах и улицах.

Толпы, объединенные чувством страха, вызванного опасностью для жизни или нормального функционирования людей, делятся на *спасающиеся* и *панические* виды толп. У них много общих характеристик: сильное эмоциональное возбуждение, основанное на остром переживании страха; низкий уровень осознания своих действий; некритичное отношение к окружающей обстановке и т. д.

Такие толпы могут возникать в различных общественных местах (театрах, гостиницах и т. п.) в случаях пожаров или другой опасности, на улицах и площадях крупных городов в условиях неожиданно

приближающейся природной угрозы (урагана, грозы и т. п.). Однако между ними есть и различия.

Панические толпы отличаются от спасающихся, прежде всего, более высокой степенью опасности для людей, полной утратой всякой организации. Поведение людей походит на автоматически совершаемые «броуновские» действия, для членов такой толпы характерно так называемое суженное сознание, когда люди многое из окружающего не воспринимают и могут неадекватно себя вести.

Спасающиеся толпы поддаются некоторой организации. Люди сохраняют остаточную способность к произвольной регуляции своего поведения, что позволяет им быть более адекватными окружающей обстановке, а их поведение сохраняет элементы предсказуемости.

Особым и довольно редко встречающимся видом толпы является *стяжательская* (иногда ее называют мародерская) — это скопление чрезвычайно активно действующих и нацеленных на грабеж людей, захват различных материальных ценностей, ставших легкодоступными в результате каких-либо стихийных бедствий или чрезвычайных событий (например, брошенные дома, магазины и склады при землетрясениях, наводнениях, крупных пожарах, техногенных катастрофах, военных действиях и т. п.).

Толпы также могут быть *демонстрирующими*, т. е. выражающими свое отношение к каким-либо социальным событиям, действиям властей или в целом к условиям жизни. Они могут сильно различаться друг от друга по степени своей организованности и целенаправленности и в зависимости от этого приобретать или утрачивать признаки толпы (например, различные акции протеста населения против политики своих правительств или акции социальных групп, добивающихся определенных прав в обществе и т. п.).

Жизненная практика показывает, что под влиянием различных факторов даже тщательно спланированные акции легко могут терять организованность, целенаправленность и вызвать, не желая этого, образование новых толп, затрудняющих организованное проведение этих акций. Поэтому для управления демонстрирующими группами людей целесообразно знать и учитывать психологию толпы.

Характеристики состояния психики и поведения участника толпы. Как уже отмечалось, существует большое различие между состоянием психики индивида и его поведением вне толпы и в качестве ее участника. В целом психическое состояние и поведение человека в толпе характеризуется рядом основных признаков:

- *снижение интеллектуальных способностей* (некритичность мышления и восприятия информации, более легкая переключе-

чаемость внимания, а также искажение информации и порождение слухов);

- *более низкий порог психофизиологической и эмоциональной возбудимости* (в толпе человек легче и быстрее приходит в состояние повышенного эмоционального возбуждения и психофизиологической мобилизации);
- *повышенная внушаемость* (некритичное согласие с информацией из внешней среды, т. е. большая зависимость от внешней среды);
- *ощущение анонимности* (т. е. состояние нивелировки социального и личностного статуса индивида).

Отмеченная специфика состояния психики человека, находящегося в толпе, детерминирует и основные особенности его поведения в ней, для которого характерны:

- *непроизвольность* (спонтанность и импульсивность);
- *неполная осознанность*;
- *деиндивидуализация* (стирание в поведении личностных различий, похожесть людей друг на друга через одинаковость поведения);
- *более низкая способность к произвольной регуляции* поведения (сильная зависимость поведения от внешних воздействий большой группы людей);
- *нетипичность* поведения (более частое проявление человеком в толпе неожиданных даже для него самого форм поведения: поднять что-то тяжелое, сломать прочное, быстро бежать, высоко прыгнуть, проявить несвойственную ему жертвенность, героичность или агрессивность).

Феномен толпы привлекает большой интерес исследователей и практических работников потому, что ее поведение бывает чрезвычайно опасным как для самих участников, так и для общества. Поэтому для «социально приемлемого» управления толпой необходимо использование научно обоснованных методов регуляции массового поведения больших групп людей типа толпы.

4.2.4. Психология слухов и паники как массовых психических явлений

При рассмотрении массовых психических явлений в больших групповых образованиях (в первую очередь, распространения слухов, паники и группового вандализма) исследователи часто используют

термин «*большая диффузная группа*». По своему содержанию он имеет много признаков определения толпы — размытость ее границ, слабые или опосредствованные взаимодействия участников, изменчивость состава, низкий уровень сплоченности и др. Под этим термином будем понимать многочисленную, нечетко определенную по составу, изменчивую и низко интегрированную совокупность людей, локально и опосредствованно связанных друг с другом (Журавлев, 2002). Примерами больших диффузных групп являются жители того или иного поселения (поселка, района города, города в целом и т. п.), постоянные зрители конкретных теле- или радиопередач, постоянные читатели периодических изданий (газет, журналов, еженедельников и т. п.), спортивные болельщики конкретной команды, почитатели того или иного театра, поклонники эстрадного певца, актера и т. д.

4.2.4.1. Психология слухов

Слухи относятся к числу наиболее распространенных массовых явлений в больших диффузных группах, хотя они имеют и более широкое распространение, непременно возникая в толпах и других больших социальных группах, включая общество в целом. *Слухи* — это форма искаженной информации о значимом объекте или событии, циркулирующей в больших диффузных группах в условиях неопределенности и социально-психологической нестабильности. Термин «*слухи*» имеет собирательный смысл для обозначения циркуляции в группах различных видов «искаженной информации» — явной лжи, сплетни, полуправды, осознанной демонстрации невежества и незнания, намеренного или ненамеренного искажения фактов, дезинформации и т. д. (Соснин, Лунев, 1996).

При этом социально-психологические условия и закономерности их возникновения и распространения являются общими:

- слухи возникают в связи с важными или значимыми для людей событиями и социальными объектами (например, о предстоящей денежной реформе в стране или какой-то угрозе для нормальной жизнедеятельности людей и т. п.). Информация о малозначимом или значимом только для узкого круга людей событии обычно широко не распространяется;
- слухи зарождаются в условиях неопределенности, когда информация либо совсем отсутствует, либо явно недостаточна, либо является противоречивой и тем самым провоцирует неопределенность (например, несогласованная информация о

дозах радиоактивного загрязнения территорий от чернобыльской катастрофы, вызвавшая массовые слухи в конце апреля—мае 1986 г.);

- важным условием, способствующим распространению слухов, является политическая и экономическая нестабильность в общности, в которую входит диффузная группа. Это может быть город, регион или общество в целом. Нестабильность влечет за собой массовую тревогу, состояние общего дискомфорта, неуверенности в своем будущем или будущем своих детей и т. п.;
- благоприятным фактором возникновения слухов становится желание людей стать свидетелями чего-то необычного в жизни, некоей сенсации или чуда и т. п. В привычно текущей жизни, узнав информацию о необычном явлении, человек страстно стремится передать ее другим людям — это очень благоприятная почва для зарождения слухов.

Слухи помогают человеку адаптироваться к изменяющейся социальной среде, выполняя некоторые важные функции:

- удовлетворяют естественную социальную потребность человека в познании окружающего мира и стимулируют ее;
- снимают неопределенность или, по меньшей мере, снижают ее степень относительно важных событий, в которой человек не может пребывать длительное время в состоянии неопределенности, т. е. слухи делают социальную среду для человека субъективно более ясной, понятной;
- слухи не только помогают человеку сориентироваться в ситуации, но и регулируют его поведение, которое в соответствии с ними может изменяться;
- слухи выполняют функцию предвосхищения социальных событий, тем самым помогая человеку что-то предусмотреть, внести коррективы в свои представления и отношения к социальным явлениям или в реальное поведение.

Профилактика слухов. Общая ориентация в «социальной работе» со слухами состоит в противодействии отмеченным выше условиям, способствующим их возникновению и распространению. Прикладные исследования и практический опыт в этой области позволили выработать ряд рекомендаций:

- *максимальное упреждающее информирование* населения о наиболее важных для него событиях, социальных условиях жизни и т. п. (при этом необходимо стремиться к доступности, понятности и непротиворечивости информации, в экстремаль-

ных условиях — к организации регулярной работы специальных источников информации по интересующим население вопросам);

- *целенаправленное снижение значимости* тех социальных объектов, событий или явлений, вокруг которых прогнозируется возникновение слухов;
- *положительное информирование об условиях* политической, экономической и межнациональной стабильности развития тех регионов, в которые входят большие диффузные группы (город, область, республика или общество в целом);
- *выяснение подлинных причин возникновения слухов* для повышения эффективности последующей разъяснительной работы (понимание реальных причин возникновения слухов снижает эмоциональную напряженность, неопределенность и позволяет людям относиться к происходящим событиям более трезво и рационально);
- *выявление распространителей слухов и нейтрализация* их влияния на группу и др.

Практическая задача управления слухами является важной в любых условиях, опасных для нормальной жизни людей (например, предвоенная и военная обстановка, экономические и политические кризисы, региональные конфликты, стихийные бедствия, техногенные катастрофы, крупные аварии, места большого скопления людей и т. п.). В таких условиях для населения важна определенность воспринимаемой обстановки и событий, а также конкретность действий людей, в первую очередь тех, кто по роду своей работы обязан заниматься управлением подобных массовых явлений.

4.2.4.2. Психология паники

Паника — это стихийно возникающее, дезорганизованное состояние и поведение больших масс людей, основанное на чувстве бесконтрольного, неуправляемого страха от реально существующей или мнимой угрозы для жизни людей. Для людей, находящихся в паническом состоянии, характерна так называемая поведенческая неопределенность (состояние растерянности, порождающее хаотичность в действиях и неадекватность поведения в целом). Поэтому иначе панику можно определить как стихийно возникающее состояние и поведение большой совокупности людей, находящихся в условиях поведенческой неопределенности в повышенном эмоциональном возбуждении от бесконтрольного чувства страха (Журавлев, 2002).

Для возникновения паники решающим является наличие сочетания ряда условий и факторов:

- общая психологическая атмосфера тревоги и неуверенности большой группы людей в случаях опасности или продолжительного переживания негативных эмоций и чувств (предшествует и способствует возникновению паники);
- наличие возбуждающих и стимулирующих панику слухов (усиливают у населения предвосхищающее переживание предстоящей опасности или степень ее негативных последствий);
- наличие в группе «критической массы» паникеров (т. е. участников толпы, имеющих предрасположенность к панике по своим личностным особенностям; для возникновения паники в большой группе иногда достаточно одного процента паникующих от общего состава группы);
- сочетание не только общих, но и частных («местных») условий жизни большой группы в каждый конкретный период времени (такие ситуации предусмотреть сложнее всего в силу многочисленности характеристик физической и социальной среды).

Исторический пример поведения людей в условиях паники. Случай массового психоза и паники, охватившей большое количество населения страны, произошел в США в 1938 г. Причиной ее возникновения послужила трансляция по национальному радио радиопостановки «Вторжение с Марса» по Г. Уэллсу. Около 1 млн американцев восприняли эту радиопередачу как репортаж с места событий, последствия были соответствующими.

Изучению этого случая массовой паники было посвящено специальное исследование, проведенное группой психологов во главе с Х. Кэнтрилом, которое в настоящее время считается классическим. В результате исследования были выделены четыре группы людей, различающихся по особенностям своего поведения в условиях паники.

Первую группу составили те, кто испытал легкое чувство страха, но засомневался в реальности таких событий и, в конце концов, самостоятельно пришел к выводу о невозможности вторжения марсиан.

Вторая группа включала тех, кто в состоянии переживаемого страха не смог самостоятельно сделать выводы из ситуации и пытался проверить реальность этих событий с помощью других (обращался к соседям, знакомым, на радио и т. п. и только после этого пришел к отрицательному заключению о невозможности десанта с Марса).

В *третью группу* вошли те, кто, испытав сильное чувство страха, не смог убедиться в нереальности происходившего с помощью других, поэтому оставался при своем первом впечатлении о полной реальности вторжения марсиан.

Члены *четвертой группы* сразу предались панике, даже не пытаясь что-то узнать, уточнить или проверить.

Возникновение панических состояний оказалось связанным с целым рядом характеристик людей, среди которых на первое место по своей важности вышли социально-демографические признаки. Высокий уровень образованности, информированность о космических явлениях тормозили развитие панических состояний. Обратные характеристики, т. е. низкий уровень образованности и информированности, способствовали паническим настроениям людей. Другим важным признаком оказался имущественный статус: чаще паниковали люди из плохо обеспеченных семей, с низким уровнем материального благосостояния. При этом влияние оказывал не статус сам по себе, а общее состояние тревожности и неуверенности, составляющее психологическую готовность такого типа людей к паническому восприятию событий. Важны были также половозрастные признаки: женщины и дети испытывали более сильный страх и намного легче поддавались панике.

Наряду с социально-демографическими характеристиками существенную роль играли и психологические свойства личности, особенно такие, как некритичность мышления, выраженная личностная тревожность и повышенная внушаемость — качества, predisposing к возникновению панических состояний.

Контрольные вопросы

1. Дайте определение большой социальной группы, перечислите основные признаки классификации больших групп и их виды.
2. Дайте характеристику уровням развития больших социальных групп.
3. Перечислите основные формы проявления психологии больших групп.
4. Назовите основные и структурные признаки, характеризующие толпу как социальную группу, назовите основные виды толп.
5. Опишите классические исследования толп и массовых явлений.
6. Охарактеризуйте панические и спасающиеся виды толп.
7. Дайте ваше понимание термина «внутренняя структура толпы».
8. Охарактеризуйте основные отличия состояния психики и поведения человека в толпе и вне ее.

9. Какие социальные условия являются благоприятными для возникновения слухов в больших группах?
10. В чем состоят основные функции слухов?
11. Перечислите способы профилактики слухов в больших группах.
12. Что характеризует панику как социально-психологическое явление и каковы социальные условия, способствующие ее возникновению?

Литература

1. Андреева Г. М. Социальная психология. М.: Аспект Пресс, 2000.
2. Дилигенский Г. Г. Некоторые методологические проблемы исследования психологии больших групп / Методологические проблемы исследования больших групп / Отв. ред. Е. В. Шорохова. М.: Наука, 1975. С. 196—205.
3. Динамика социально-психологических явлений в изменяющемся обществе / Отв. ред. А. Л. Журавлев. М.: ИП РАН, 1996.
4. Кэнтрил Х. «Чудовища вокруг нас...» / Страх: Антология / Сост. П. С. Гуревич. М.: Алетей, 1998. С. 52—70.
5. Маккей Ч. Наиболее распространенные заблуждения и безумства толпы. М.: АЛЬПИНА, 1998.
6. Московичи С. Век толп: Исторический трактат по психологии масс. М.: Центр психологии и психотерапии, 1996.
7. Парыгин Б. Д. Социальная психология: Проблемы методологии, истории и теории. СПб.: ИГУП, 1999.
8. Преступная толпа. М.: ИП РАН; КСП+, 1998.
9. Психология XXI века / Отв. ред. В. Н. Дружинин. М.: ИНФРА-М, 2003.
10. Психология масс: Хрестоматия. Самара: БАХРАХ, 1998.
11. Психология толп. М.: ИП РАН; КСП+, 1998.
12. Революционный невроз. М.: ИП РАН; КСП+, 1998.
13. Роцин С. К. Психология толпы: анализ прошлых исследований и проблем сегодняшнего дня // Психологический журнал. Т. 11. 1990. № 5. С. 3—16.
14. Современная психология: Справочное руководство / Отв. ред. В. Н. Дружинин. М.: ИНФРА-М, 1999.
15. Социальная психология / Под ред. А. Л. Журавлева. М.: Per Se, 2002.
16. Социальная психология / Под ред. Е. С. Кузьмина, В. Е. Семенова. Л.: ЛГУ, 1979.
17. Социально-психологическая динамика в условиях экономических изменений / Отв. ред. А. Л. Журавлев, Е. В. Шорохова. М.: ИП РАН, 1998.

18. Социально-психологические исследования руководства и предпринимательства / Отв. ред. А. Л. Журавлев, Е. В. Шорохова. М.: Изд. «Институт психологии РАН», 1999.

19. Тощенко Ж. Т., Харченко С. В. Социальное настроение. М.: Academia, 1996.

20. Соснин В. А., Лунев П. А. Как стать хозяином положения: анатомия эффективного общения. М., Academ-A, 1996.

Глава 4.3. Психология межгрупповых отношений

Введение

Психология межгрупповых отношений является одним из наиболее динамично развивающихся направлений в социальной психологии. Исследования межгрупповых отношений возникают на рубеже XIX—XX вв. с анализа феноменов межгрупповой враждебности и этноцентризма (Г. Лебон, У. Макдугалл, У. Самнер). Однако регулярные эмпирические и экспериментальные исследования в этой области ведутся только после Второй мировой войны. Постановка проблемы межгрупповых отношений как социально-психологической имеет исключительное значение как для теории и методологии социальной психологии, так и для практики социального управления обществом.

Так, Б. Ф. Поршнев (1979), рассматривая специфику предмета социальной психологии, отмечает, что она лишь тогда может претендовать на статус самостоятельной науки, когда исходной единицей анализа становятся отношения между общностями. Он считает, что специфическим объектом социально-психологической науки, изучение которого предполагает выход за рамки индивидуально-психологического исследования, является групповая общность, понимаемая не только как социальное объективное, но и как субъективное (психологическое) объединение людей. Общая теория социальной психологии представляет собой всесторонний психологический анализ центрального понятия — понятия общности. В качестве психологической первопричины образования общности ученый выделяет не межличностные отношения и взаимодействия, а межгрупповые отношения, строящиеся по типу противопоставления и обособления, на основе которого формируются групповое самосознание и чувство общности.

Самоопределение и обособление отдельной социальной общности являются, по мнению автора, необходимым условием и изначальным импульсом к осознанию и переживанию людьми себя как общности. Субъективная сторона всякой реально существующей общности формируется путем двуединого психологического явления — возникновения и переживания «самоотождествления» индивидов и групп в понятиях «Мы» и «Они», путем обособления общностей друг от друга и уподобления в чем-либо друг другу членов групп. Объединение людей в общности, протекающее как процесс обособления и противопоставления внешнему социальному окружению с одновременным уподоблением и единением общности внутри, является универсальным социально-психологическим механизмом, посредством которого реализуются и воспроизводятся отношения между социальными группами, т. е. общественные отношения. Производственно-экономические и общественно-политические отношения, обуславливающие необходимость объединения и взаимодействия между людьми для выполнения совместной деятельности, а также необходимость взаимодействия между этими группами людей, служат объективной основой, базисом, на котором действует механизм межгрупповых отношений.

П. Н. Шихирев (1999), давая общую теоретико-методологическую оценку тенденций исследований межгрупповых отношений в западной социальной психологии, также отмечает сдвиг акцента в исследованиях в этой области с межличностных отношений (в американской социальной психологии) к межгрупповым (в западноевропейской). Он справедливо подчеркивает, что западноевропейская социальная психология в изучении межгрупповых отношений опережает американскую не только по количеству исследований, но и по качеству теоретической обоснованности. В американской социальной психологии традиционно рассматриваются отношения между группами как разновидность межличностных отношений, в которых основной единицей анализа является индивид. В противовес этому подходу западноевропейские исследователи считают, что межгрупповые отношения не сводимы к межиндивидуальным и детерминированы положением группы в системе отношений с другими группами. Новизна современного подхода состоит в том, что группа рассматривается не как простая сумма, скопление индивидов, а как качественно своеобразное целое.

Теоретическая позиция западноевропейских исследователей в области психологии межгрупповых отношений наиболее полно представлена в теории социальной идентичности (Г. Тэджфел,

Дж. Тернер, М. Бллинг и др.). По их мнению, «индивидуалистическая» интерпретация межгрупповых отношений бесплодна не только потому, что игнорирует роль социальных групп в социальном процессе. Пагубность методологического индивидуализма и редукционизма состоит в том, что в итоге такие социальные явления и процессы, как социальные движения и межгрупповые конфликты практически исключаются из сферы социально-психологического исследования. Основным субъектом социального процесса они объявляют группу, а главным объектом социальной психологии — отражение социальной действительности (прежде всего, системы межгрупповых отношений) в сознании людей.

Одной из основных концепций в современных исследованиях межгрупповых отношений является концепция социальной или групповой идентичности (идентификации). В широком смысле понятие «идентификация» означает самоопределение, самоотождествление индивидов и групп в социуме. Речь идет о том, какое сообщество индивид и группы считают «своим», в отношении чего они самоопределяются, какие характеристики при этом считают «своими», где границы «своей» общности и как она связана с другими, каковы ее собственные позиции в структуре этих взаимосвязей и т. д. Когда говорят об идентичности, акцент делается на некотором *состоянии* как относительно конечном результате самоотождествления, когда об идентификации — на самом *процессе*, специфике социально-психологических и социальных механизмов, ведущих к этому состоянию.

Проблема самоопределения и групповых образований по различным социокультурным критериям является предметом исследовательского интереса многих социальных наук: от этнографии, культурологии, политологии и социологии до социальной психологии и этики. И это вполне понятно, поскольку данная тема является одной из центральных для формирования и становления личности и групповых образований, их взаимоотношений и взаимодействий. Она напрямую связана с проблемой формирования гражданского общества и социальной структуры, с вопросами осуществления национальной политики, идеологическим обеспечением деятельности властных структур. При этом необходимо учитывать многоуровневый, иерархический характер этого явления, поскольку в современном обществе индивид является одновременно членом разных социальных групп. Идентификационные критерии и механизмы в определенной степени и отражают, и формируют социальную структуру общества. Важность знания закономерностей и механиз-

мов социальной идентификации заключается прежде всего в том, что ее главными социальными функциями являются включение индивидов и групп в систему социальных отношений и детерминация межгрупповых взаимодействий.

4.3.1. История вопроса: этноцентризм, социальная идентичность, межгрупповая враждебность

Одним из первых ученых, обратившихся к изучению психологических закономерностей межгрупповых отношений, был видный представитель социального дарвинизма У. Самнер (1906). В своей работе «Народные обычаи» он впервые предложил концепцию *этноцентризма* для описания и анализа межгрупповых отношений.

Как известно, основными принципами социального дарвинизма являются принцип бескомпромиссной борьбы за существование и положение о том, что «выживают сильнейшие». Раскрывая свое понимание этноцентризма в применении к примитивному обществу и формированию отношений в нем, Самнер пишет о дифференциации и формировании групп с позиций этнической принадлежности человека к той или иной из них. Обычно термин «этнический признак» включается в совокупность критериев и параметров, связанных с пониманием этнической группы (по происхождению: расовому, национальному, языковой, территориальной и культурной общности, основанной на традициях). Традиции в этом случае включают в себя религиозные верования и обряды, чувство исторической преемственности, общих предков или место их происхождения.

Своя группа составляет «мы-группу» (ин-группу), остальные являются «группами других» (аут-группами). Основным постулатом, раскрывающим сущность этноцентризма и описывающим закономерности отношений между «мы-группами» и «группами других», является тезис о неизбежности отчуждения, враждебности и взаимной агрессивности в отношениях между группами. Своя группа является центром отсчета, а все остальное измеряется и оценивается лишь с этой позиции с неизменной переоценкой «себя» и недооценкой «других». Иными словами, этноцентризм как социальный феномен проявляется в чувстве превосходства своей этнической и культурной группы и одновременно в неприязни, враждебности по отношению к другим.

При этом важно подчеркнуть, что первоначально термин «этноцентризм» был предложен Самнером для обозначения базового

идентификационного механизма формирования этнической группы и характера межгрупповых отношений. В последующем он стал использоваться специалистами в более широком значении: *для характеристики качества отношений* между различными социальными группами. Действительно, сложные процессы дифференциации и интеграции, происходящие в современном обществе, вызвали необходимость пересмотра объема понятий «этничность» и «этническая группа». В современных обществах этнические признаки оказываются в сочетании с другими признаками идентификации. К фактору этничности добавляется включенность индивида в самые различные социальные группы, которые становятся для него референтными. И эта референтность может иметь разный вес, т. е. отражать иерархичность, сравнительную значимость идентификационных параметров. Другими словами, с усложнением структуры общественных отношений в понимании специалистами феномена этноцентризма произошли определенные модификации:

- этническая идентификация стала включаться в структуру социальных идентификаций более высокого уровня (экономических, политических, идеологических, профессиональных и т. д.);
- в этой связи фактор этничности стал приобретать дополнительную социальную окраску;
- следует разграничивать само понятие этнической идентификации как механизма образования этнической группы от понимания этноцентризма как общего обозначения отрицательного качества межгрупповых отношений с опорой на враждебность, антагонизм, конфликтность, конкуренцию, дискриминацию и т. д.

Современное понимание феномена этноцентризма и взаимосвязи понятий социальной, групповой идентификации, этничности и этноцентризма в изучении межгрупповых отношений сводится к следующим положениям (Соснин, 1997):

- потребность в групповой принадлежности, в том числе и этнической, является одной из базовых социальных потребностей человека, обуславливающих его физическое и социальное выживание в природе и обществе. С этой точки зрения этничность можно понимать как потребность индивида в принадлежности к этнической группе;
- этническую идентификацию следует считать одной из важнейших и наиболее древних форм самоопределения индивида

да, которая как составляющая включена в структуру социальных идентификаций личности более высокого уровня;

- этноцентризм, являющийся по своему происхождению и содержанию производным от этничности, не нужно отождествлять с этнической идентичностью как таковой. С точки зрения психологии этноцентризм представляет только один из механизмов этнической идентификации и лишь одну из специфических форм межгрупповых отношений, ему свойственна совокупность социальных установок, отражающих чувство «своего» превосходства и негативное отношение к «чужим» группам;
- с изменением исторических условий этноцентризм как *общая характеристика специфического качества межгрупповых отношений* меняет свои основания, направленность и окраску, хотя и сохраняет неизменность главных черт. Можно утверждать, что термин «этноцентризм» в современной научной и общественно-политической практике употребляется как обобщенное обозначение разных форм *группового эгоцентризма*, возникающих в межгрупповых отношениях различного уровня при тех или иных обстоятельствах и условиях их совместного функционирования. Когда национальное (групповое) самосознание включает в себя чувство превосходства над другими, в межгрупповые отношения неизбежно «включается» феномен этноцентризма как группового эгоцентризма (или шире — «группоцентризма»). В этом и состоит сущность любого этноцентризма с присущим ему чувством группового превосходства, основанного не только на этнических, национальных, но и политических, экономических, религиозных, идеологических и, собственно говоря, на любых иных измерениях.

Нет никаких причин подвергать сомнению жизненно важное психологическое значение, которое имеет чувство этнической, национальной принадлежности или шире — социокультурная идентификация индивида. Но главный вопрос заключается в том, как интерпретируется эта проблема, насколько прямой, «врожденный» характер носит связь между естественными потребностями человека в принадлежности к группе и этноцентризмом, «групповым национализмом»? Можно лишь отметить, что этноцентризм как форма группового эгоцентризма имеет корни не в психологической потребности людей к объединению в различные сообщества, а в искажении группового самосознания в результате действия огромного

количества исторических, экономических, социальных, политических, религиозных и идеологических факторов. Условия для проявления тенденций группового эгоцентризма создаются и существуют объективно тогда и постольку, когда и поскольку возникают и существуют до настоящего времени противоречия между различными сообществами в связи с поиском средств существования, разделом территорий, разделением труда, т. е. когда налицо противоречия в удовлетворении основных социальных потребностей отдельных индивидов и групп. Поэтому групповой эгоцентризм — это не продукт их биологической или психической природы людей, а результат их межгруппового взаимодействия в конкретно исторических и социально-экономических условиях, форма «приобретенной» социальной агрессивности и враждебности.

Отличительной особенностью постановки проблемы межгрупповых отношений в западной социальной психологии является сочетание многообразия теоретических подходов с неизменностью тех реальных феноменов общественной жизни, которые эти подходы старались объяснить. Речь идет, прежде всего, о феномене внешнегрупповой враждебности, универсальность и неизбежность которой в межгрупповом взаимодействии постулируют практически все западные социальные психологи.

Так, уже в поздних работах З. Фрейда (1925) излагается система взглядов на природу и функции межгрупповой враждебности. Однозначно связывая внешнегрупповую враждебность и внутригрупповую сплоченность, источники этих явлений он ищет в мотивационной сфере индивидов, привлекая в качестве объяснительной схемы концепции «Эдипова комплекса» и «комплекса Электры». Суть этой схемы сводится к следующему. Отношения в семье между родителями и детьми характеризуются сочетанием любви и ненависти, которые одновременно испытывает сын по отношению к отцу, а дочь по отношению к матери: с одной стороны, каждый ребенок стремится быть похожим на своего однополрого родителя, а с другой — испытывает ненависть и проявляет агрессивность по отношению к нему, связанные с сексуальным соперничеством. В процессе социализации эти двойственные чувства проецируются индивидом на социальное окружение в форме идентификации со «своей» группой и враждебности по отношению к представителям других групп.

Внешнегрупповая враждебность и агрессивность как защитные механизмы при разрешении внутриличностных конфликтов использовались в качестве объяснительной схемы во многих исследованиях: при изучении феномена авторитарной личности (Адорно), явле-

ния переноса агрессии при фрустрирующем воздействии на личность (Берковитц), при анализе роли этнических стереотипов в регуляции межэтнических отношений (Олпорт, Петтигрю, Берковитц и др.).

Так, американские психологи под руководством Т. Адорно, исследуя причины проявления враждебного отношения к представителям других групп, пришли к выводу, что это явление связано с психологическими особенностями личностей представителей разных групп. Для описания и характеристики этого феномена было введено понятие «авторитарная или этноцентричная личность» с определенным набором психологических качеств:

- установка на уважение и почитание внутригрупповых авторитетов; стереотипность суждений и оценок;
- повышенная чувствительность к вопросам статуса и власти;
- склонность подчиняться людям, наделенным властью, и проявлять нетерпимость к лицам, находящимся на более низком статусном уровне; нетерпимость к неопределенности.

И. Берковитц эмпирически подтвердил проявление феномена переноса агрессии на внешние группы: демонстрация испытуемым фильмов со сценами жестокости приводит к усилению проявлений агрессивности в отношении представителей других групп, сходных с теми, кто выступал в роли источника агрессии или был жертвой демонстрируемых актов насилия.

М. Шериф, эмпирически исследуя проблему межгрупповых конфликтов в полевых условиях, пытался выявить причины проявления межгрупповой враждебности во взаимоотношениях представителей разных групп. В экспериментах, которые проводились на протяжении ряда лет в середине 50-х гг. прошлого века, испытуемыми были подростки летнего лагеря. В экспериментах создавались условия конкуренции, нейтральности или кооперации межгруппового взаимодействия, а также «вводились» проблемные ситуации.

Результаты экспериментов и выводы, к которым пришли исследователи, сводятся к следующему:

- основной причиной проявления межгрупповой враждебности и дискриминации является объективный конфликт интересов и целей групп, неизбежно возникающий при конкурентном взаимодействии;
- впервые экспериментально были изучены в качестве важного фактора детерминации межгрупповых отношений характеристики совместной деятельности групп (конкурентные или кооперативные);

- впервые экспериментально был выявлен факт наличия межгрупповой дискриминации (предпочтение собственной группы) в условиях отсутствия конкуренции, объективного конфликта интересов и вообще предшествующего опыта межгрупповых отношений.

Полевые эксперименты М. Шерифа положили начало экспериментальному направлению в исследовании психологии межгрупповых отношений, впервые была сделана попытка научного изучения межгрупповых отношений в естественных условиях, в динамике их развития в зависимости от этих условий. Наконец, в исследованиях М. Шерифа была теоретически обоснована и экспериментально доказана возможность снижения межгрупповой враждебности за счет изменения ситуации межгруппового взаимодействия (постановка общих целей, привлекательных для каждой из групп и требующих сотрудничества для их достижения).

Последующие экспериментальные исследования и теоретическое осмысление феноменов, выявленных в исследованиях М. Шерифа, особенно эксперименты по минимальной межгрупповой дискриминации, проведенные западноевропейскими психологами в 70-е гг. прошлого века, фактически послужили основой создания современной оригинальной теории межгрупповых отношений — теории социальной идентичности Г. Тэджфела и Дж. Тернера (см. Шихирев, 1999).

4.3.2. Теория социальной идентичности

Г. Тэджфела и Дж. Тернера

Концепция социальной идентичности была разработана для создания нередукционистской психологии межгрупповых отношений, в которой основной акцент делается на проявлении психологических и групповых процессов (см. введение к настоящей главе). Психологические процессы (категоризации, социального сравнения и сохранения и укрепления положительной Я-концепции) придают групповому поведению свою уникальную форму, проявляющуюся в деперсонализации, этноцентризме и относительной одинаковости. А социальные процессы, связанные с борьбой групп за распределение власти, доминирования и материальные блага, определяют содержание группового поведения.

Социальная идентичность — осознание индивидом своей принадлежности к конкретным социальным группам вместе с эмоцио-

нальной и ценностной значимостью этого членства для самой личности. Другими словами, это понятие включает три компонента: когнитивный — осознание принадлежности к группе, ценностный — положительная или отрицательная оценка этого факта, эмоциональный — переживание факта принадлежности и его оценки: любовь или ненависть. При этом неперенным психологическим условием возникновения и существования группы является высокий уровень совпадения и единообразия профилей этих компонентов у членов группы.

Основными элементами теории социальной идентичности, позволяющими описать и объяснить процесс формирования группы и особенности межгрупповых отношений, являются понятия «социальная категоризация», «социальное сравнение», категории «Я-концепция» и «социальная структура» и отношения доминирования — подчинения.

Социальная категоризация — это когнитивный процесс упорядочивания и группировки индивидом социальных объектов и явлений путем их распределения на группы («категории»), имеющие сходство по значимым для индивида критериям (в системе его действий, намерений и установок). В межгрупповых отношениях социальная категоризация является частным случаем классификации индивидом окружающей действительности. Следствием процесса категоризации является социальная идентичность как результат самоопределения, установления индивидом своего «социального лица». Социальная категоризация и самоопределение сопровождаются процессом социального сравнения.

Социальное сравнение — это процесс соотнесения качественных признаков социальных групп друг с другом, результатом которого является установление различий между ними, т. е. межгрупповая дифференциация. Различные характеристики группы (статус, экономическое положение, способности и т. д.) по большей части приобретают значимость в ценностном сопоставлении с другими группами. В целом положение о социальном групповом сравнении опирается на теорию социального сравнения Л. Фестингера. В этой теории основным принципом сравнения является тенденция индивида сравнивать себя с себе подобными или с теми, кто хотя бы немного лучше его, и потребность в положительной самооценке, которая обеспечивает мотивационную базу для дифференциации между группами. При этом процесс различения часто происходит по тем параметрам, которые имеют общую социальную ценность или являются важными для своей группы, особенно по «стереотип-

но» положительным для нее. Таким образом, процесс категоризации выделяет отличительные черты, а процесс социального сравнения и потребность в положительной идентичности обеспечивают и осуществляют избирательное выделение межгрупповых различий в пользу своей группы. Вместе с тем необходимо отметить, что экстраполяция положений теории социального сравнения Фестингера на межгрупповые отношения возможна, когда сравнение делается между относительно похожими группами в относительно стабильных условиях. Эта теория оказывается малоприменимой в ситуациях социальной напряженности и конфликтов, когда в групповом сознании складывается представление о несправедливости и незаконности своего положения в сравнении с положением других групп. Теория Фестингера не объясняет ситуации так называемого контрастного сравнения, когда социальная идентификация образуется преимущественно через сравнение с группами, противоположными по своим характеристикам. Таким образом, понятие социального сравнения в концепции Тэджфела имеет более широкое содержание.

Для выявления условий, при которых индивидуальное поведение людей разворачивается по логике межгрупповых взаимодействий и превращается в унифицированное поведение представителя группы, разработчики теории привлекли объяснительный потенциал Я-концепции. Я-концепцию личности как совокупность Я-представлений можно расположить на континууме: на одном полюсе — полностью индивидуально-личностные характеристики, на другом — социально-категориальные. В соответствии с этим любое взаимодействие индивидов также можно расположить на континууме между двумя полюсами: на одном полюсе — межличностное взаимодействие, на другом — межгрупповое. Расположение взаимодействия на этом континууме будет детерминироваться ситуацией взаимодействия и ее отражением в сознании участников. Когда ситуация взаимодействия активизирует в сознании индивида социально-групповые параметры Я-концепции (т. е. на первое место выходит социальная идентичность), то он действует как член группы, когда индивидуально-личностные, то взаимодействие остается на межличностном уровне. Другими словами, именно социальная часть Я-концепции, которая определяет принадлежность индивида к группе (или группам), его «социальное лицо», обеспечивает одинаковость и координацию группового поведения. Чем ближе социальная ситуация в ее субъективном восприятии к межгрупповому полюсу континуума, тем сильнее проявляется тенденция к единооб-

разию поведения членов данной группы по отношению к другой группе и склонность воспринимать членов другой группы как ее обезличенных представителей, т. е. недифференцированно. Сам Тэджфел подчеркивал, что термин «социальная идентичность» вводится в сугубо ограниченном понимании для описания только того аспекта социальной идентификации, который связан с самоопределением индивида как члена группы и лишь применительно к межгрупповым отношениям.

Последним элементом теории социальной идентичности является концепция статусной социальной структуры групп и представление о возможной динамике межгрупповых отношений в условиях группового доминирования—подчинения. Статусная структура групп — это иерархия статусных отношений реальных групп в социуме. И эта иерархия зачастую детерминирует конкуренцию групп за ресурсы, права и власть. Индивиды психологически связаны с социальными структурами посредством своих самоидентификаций как представителей различных социальных категорий.

Группы, занимающие в структуре более доминантное, властное положение, стремятся сохранить «статус-кво», установить свою систему ценностей и идеологию. Членство в подчиненных группах потенциально несет в себе возможность отрицательной социальной идентичности, особенно если приняты или навязаны ценности доминирующей группы. Для членов групп с более низким статусом существует два способа поддержания и сохранения положительной идентичности в зависимости от субъективных систем убеждений — социальная мобильность и социальное изменение.

Принцип социальной мобильности включает в себя положение о том, что границы групп проницаемы и индивиды могут переходить из одной группы в другую по счастливой случайности или прилагая целенаправленные усилия. Это убеждение индивида в том, что он может сам значительно повысить свой социальный статус. Оно основано на представлении об обществе как гибкой системе, допускающей подобные переходы. Этот принцип соответствует структуре убеждений и ценностей западного индивидуалистического общества.

При этом необходимо отметить, что убеждение в возможности социальной мобильности не несет в себе никакой угрозы существованию доминантной группы. Этот принцип подрывает солидарность в подчиненных группах и фактически сохраняет «статус-кво» — в реальной жизни подчиненную группу в массовом порядке покинуть практически невозможно.

Наоборот, принцип социального изменения олицетворяет убежденность индивида в том, что границы между группами непроницаемы, что он «заключен» в данную группу, не может перейти из нее в другую и свое положение он может изменить только как член группы — только если вся группа в целом изменит свое положение в системе межгрупповых отношений. По мнению разработчиков теории, социальные движения возникают, когда у больших социальных групп формируется убежденность в необходимости, возможности и законности изменения своего положения в системе межгрупповых отношений. Именно на этом, межгрупповом уровне, а не на индивидуально-психологическом, кроются причины таких социально-психологических феноменов, как предрассудки, групповые стереотипы и т. п. Сами же эти феномены выступают, скорее, как следствия межгрупповых отношений, а не их причины.

Таковы основные положения теории межгрупповых отношений, разработанные в рамках социально-идентификационного подхода. В русле этого подхода был проведен целый цикл исследований ряда групповых феноменов и получены данные, которые заслуживают внимания, поскольку позволяют переосмыслить и по-новому взглянуть на их традиционное понимание.

В первую очередь, это подтверждение наличия феномена «нулевой» дискриминации (предпочтения собственной группы и принижения внешней группы в отсутствие конкуренции, т. е. в нейтральной атмосфере), впервые обнаруженного М. Шерифом, но не получившего достаточного объяснения. Как справедливо подчеркивает П. Н. Шихирев (1999), не исключено, что в этом феномене в относительно чистом виде было выделено известное деление на «Мы» и «Они» (см. Поршнев, 1979). Само ожидание межгруппового взаимодействия, как было показано в некоторых исследованиях, ведет к повышению внутригруппового фаворитизма. Большая часть исследований социальной категоризации свидетельствует о том, что сам процесс категоризации является необходимым и достаточным условием межгрупповой дискриминации.

Другим существенным фактом является новое толкование взаимосвязи феноменов конформизма и групповой поляризации. Традиционно конформизм и групповая поляризация теоретически объясняются и изучаются главным образом как отдельные явления.

Конформизм — это усредняющий процесс, ведущий к поведенческой и установочной однородности среди членов группы к групповому среднему. Лежащие в основе конформизма процессы — это либо проверка — тестирование субъективной реальности, либо са-

мопредставление, основанное на информационном и нормативном влиянии группы (см. гл. 4.1). Однако представителями социально-идентификационного подхода было показано, что конформизм имеет место в таких условиях и проявляется в таких формах, которые плохо объяснимы с позиций любого из выше названных процессов (см., например, Абрамс, М. Хогг, 1990).

В отличие от конформизма, групповая поляризация определяется предрасположенностью группы принимать более экстремальные окончательные групповые решения по сравнению с первоначальной средней позицией членов группы, определяемой групповой средней. Обычно существует два рода объяснений этого явления. В первой группе объяснений акцент делается на убедительность информации, представляемой в доводах и аргументах при обсуждении. Во второй группе — на особенности самопредставлений членов группы, связанные с культурными ценностями. Хотя эти процессы могут объяснить многие случаи групповой поляризации, был выявлен ряд аномальных результатов.

В отличие от традиционных подходов, сторонники теории социальной идентичности явное разграничение феноменов конформизма и групповой поляризации считают «исторической случайностью». По их мнению, эти явления по существу являются лишь различными аспектами (усреднения или сдвига) одного и того же процесса социального влияния. Это положение было теоретически обосновано при помощи понятий «групповая норма (прототип)» и «групповое среднее». Групповая норма по какой-либо переменной социального сравнения — это такое ее значение, которое одновременно максимизирует межгрупповые различия и минимизирует внутригрупповые различия. Групповое среднее — это среднеарифметическое значение этой переменной среди членов группы. Когда групповая норма больше средней, проявляются эффекты групповой поляризации, когда меньше — эффекты конформизма и осторожности. Эта теоретическая схема получила эмпирическое подтверждение в ряде экспериментов.

Давая общую оценку теории социальной идентичности, П. Н. Шихирев (1999) отмечает, что эта теория представляет значительный шаг вперед в исследовании межгрупповых отношений и обладает несомненными преимуществами по сравнению с традиционными подходами. Из всех известных подходов она наименее противоречива и наиболее близка к системному пониманию социального процесса, открывает новые возможности социально-психологического исследования межгрупповых отношений. Она позволяет

более конструктивно подойти к проблеме межгрупповой дифференциации и внутригрупповой интеграции в условиях социально-экономических изменений, связанных с появлением новых социальных групп и изменениями в социальной стратификации. Она, в частности, предполагает возможность несоответствия реальной, объективной принадлежности индивида к той или иной социальной группе и субъективного осознания своего группового членства. При этом вероятны ситуации кризиса социальной идентичности, когда индивид затрудняется определить свою групповую идентичность (принадлежность к конкретной социальной категории) и отношение к представителям своей и других групп.

Сказанное не означает, что эта теория не нуждается в дальнейшей эмпирической проверке на реальных группах в конкретных социальных контекстах.

В целом можно сказать, что в западной социальной психологии накоплен большой исследовательский опыт, содержащий различные теоретические подходы к проблеме межгрупповых отношений, что позволяет подойти к анализу теоретических проблем с разных точек зрения и наметить различные подходы к решению практических задач. Вместе с тем в западной социальной психологии проблема межгрупповых отношений традиционно ставится и решается именно как проблема межгрупповой враждебности. Проявление негативных установок по отношению к другим группам, определяемое терминами «межгрупповая дискриминация», «межгрупповая враждебность», понимается как универсальная социально-психологическая закономерность, являющаяся обратной стороной проявления позитивного отношения к собственной группе (внутригрупповой фаворитизм, приверженность к группе членства). Существуют лишь расхождения в том, какие социально-психологические процессы (межгрупповые или внутригрупповые) являются в данном случае исходными, определяющими и каков характер взаимосвязи явления внутригруппового фаворитизма с объективными противоречиями, возникающими в процессе межгруппового взаимодействия. В одних случаях внутригрупповой фаворитизм трактуется как их следствие (Шериф), в других — как причина (Тэджфел).

Постановка и разработка теории межгрупповых отношений в западной социальной психологии во многом были обусловлены содержанием реальностей и проблем общественной жизни: экономической, политической и культурной дифференциации общества, социальных и этнических конфликтов. Именно этим во многом объясняется тот факт, что основное внимание в распространенных на

Западе концепциях межгрупповых отношений уделялось процессам, связанным с межгрупповой дифференциацией и дезинтеграцией, предубежденностью и враждебностью по отношению к представителям других групп, межгрупповыми конфликтами. В гораздо меньшей степени в этих исследованиях затрагиваются процессы и явления, выражающие тенденции к межгрупповой интеграции, т. е. установлению связей и отношений между группами, способствующих их объединению в рамках более широкой общности, как единого целого. Вопрос о динамике межгрупповых отношений в рассматриваемых исследованиях ставился лишь в плане изучения влияния той или иной переменной на степень выраженности эффекта внутригруппового фаворитизма и внешнегрупповой дискриминации. Недостаточно исследован вопрос о соотношении процессов межгрупповой дифференциации и интеграции в динамике внутригрупповых и межгрупповых отношений.

4.3.3. Процессы межгрупповой дифференциации и интеграции

Многие авторы выделяют в социально-психологических явлениях процессы дифференциации и интеграции. Однако содержание этих процессов применительно к характеристике межгрупповых отношений нуждается в уточнении.

Понятием «межгрупповая дифференциация» обозначаются социально-психологические процессы межгруппового восприятия, сравнения и оценки, связанные с установлением различий между своей и другими группами. В. С. Агеев и А. А. Сыродеева (см. Агеев, 1990) определяют этим понятием такие процессы и явления, в которых проявляется тенденция к выделению собственной группы в качестве некоторой самостоятельной целостности, обладающей специфическими свойствами. Понятие межгрупповой дифференциации является одним из центральных в теории межгрупповых отношений Г. Тэджфела и Дж. Тернера, где оно используется в связи с понятиями социальной категоризации, идентификации и сравнения. Совокупность указанных когнитивных процессов, связанных с осознанием человеком своей принадлежности к одной из групп, отличной от других, является, по мнению Г. Тэджфела, минимальным условием установления позитивно валентных различий в пользу ин-группы, т. е. возникновения межгрупповой дискриминации в

форме внутригруппового фаворитизма и внешнегрупповой враждебности.

Таким образом, термином «межгрупповая дифференциация» обозначается, с одной стороны, установление различий между своей и другой группой, с другой — дифференциация психологических отношений к своей и другой группе. При этом содержание явления межгрупповой дифференциации однозначно связывается с такими феноменами, как межгрупповой конфликт, внешнегрупповая враждебность, внутригрупповой фаворитизм и др. Однако в отношении вышеназванных феноменов необходимо четкое разграничение.

Хотя в модели, разработанной Тэджфелом, термином «внутригрупповой фаворитизм» обозначалась определенная стратегия поведения индивида в ситуации лабораторного эксперимента (распределение денежного вознаграждения между представителями «своей» и «чужой» группы), в социально-психологической теории этот термин получил более широкое толкование — стремление каким-либо образом благоприятствовать членам собственной группы, в отличие от членов другой.

Столь широкое толкование термина, по-видимому, затрудняет разграничение различных феноменов психологии межгрупповых отношений. При этом термин «внутригрупповой фаворитизм» может обозначать и эмоциональную приверженность индивида к группе, и внутригрупповое предпочтение по тем или иным критериям, и стремление благоприятствовать успеху своей группы в условиях межгрупповой конкуренции, и проявление негативного, враждебного отношения к представителям других групп. Очевидно, что во всех этих случаях речь идет о разных феноменах или, по крайней мере, аспектах межгрупповых отношений.

Процессы межгрупповой дифференциации исследуются и в отечественной социальной психологии. Так, Б. Ф. Поршнев (1979) рассматривает психологические процессы внутригруппового уподобления и внешнегруппового обособления и различения в качестве универсальных механизмов формирования психологической общности группы. Тенденцию к межгрупповой дифференциации как одного из этапов процесса образования коллектива отмечает Л. И. Уманский (1980). Вместе с тем утверждение об универсальной природе внутригруппового фаворитизма и внешнегрупповой враждебности вызвало у российских психологов (по крайней мере, в советский период) серьезные сомнения. Так, по мнению Б. Ф. Поршнева, категория «они» вовсе не подразумевает вражду и войну. При этом особенностями протекания процессов межгруппового обособления и раз-

личения ставятся в зависимость от характера общественных отношений.

Интересные результаты по проблеме соотношения внутригруппового предпочтения и межгруппового сравнения получены в последние годы в исследованиях межэтнических отношений. Так, Н. М. Лебедева (1993), исследуя особенности межэтнического восприятия в условиях адаптации к иной этнокультурной среде, пришла к выводу о том, что положительная этническая идентичность может сочетаться как с позитивным, так и с негативным отношением к другим этническим группам. И. Б. Андрушак (1998), рассмотрев межэтнические отношения в условиях изменений, полагает, что этноцентризм в отношениях между этническими группами возникает в условиях угрозы «своей» групповой идентичности и выполняет функцию социально-психологической защиты, направленной на укрепление ее позитивной идентичности, и что эмоциональная приверженность своей группе не обязательно сочетается с враждебностью и негативными установками по отношению к представителям других групп.

Таким образом, понятие межгрупповой дифференциации охватывает, по меньшей мере, два специфичных социально-психологических процесса, связанных с установлением различий между своей и другими группами:

- процесс формирования внутригруппового предпочтения как проявление эмоциональной приверженности своей группе, являющейся необходимым условием сохранения психологического единства группы;
- процесс межгруппового сопоставления и сравнения, являющийся необходимым условием и предпосылкой согласованной совместной деятельности и межгруппового взаимодействия, какую бы форму это взаимодействие ни принимало.

Рассматривая интегративные тенденции в межгрупповых отношениях, российские психологи выделяют такие феномены, как «межгрупповая афiliation и референтность» (Агеев, Сыродеева), «межгрупповое единство» (Чернышев), «межгрупповая сплоченность» (Кузнецов), «толерантность» (Лебедева). Можно полагать, что понятие «межгрупповая интеграция» характеризует не отсутствие различий в позициях, мнениях, оценках групп, в том числе и по отношению друг к другу (в этом случае правильнее говорить об отсутствии дифференциации между группами, об их недифференцированности). Оно характеризует наличие между группами таких связей и зависимостей, которые способствуют их объединению, взаим-

ному содействию, более успешной реализации функций как своей группы, так и более широкой общности, в которую включены взаимодействующие группы. Межгрупповую интеграцию отнюдь не следует понимать как тенденцию к объединению и слиянию представителей различных социальных групп в рамках более широкой общности, как отказ от своей групповой принадлежности, групповой приверженности и межгруппового различия. Процессы межгрупповой дифференциации и внутригрупповой интеграции тесно взаимосвязаны и взаимно обуславливают друг друга. Без внутригруппового обособления и внутригрупповой интеграции невозможно существование группы как психологической общности, а значит, и эффективное межгрупповое взаимодействие и взаимоотношения. С другой стороны, само обособление и выделение групп как целостных образований, субъектов совместной жизнедеятельности и межгруппового взаимодействия происходят в рамках общности более высокого порядка. Межгрупповая интеграция невозможна без предварительной дифференциации групп и внутригрупповой интеграции, предполагает ее.

Однако в отношениях между группами часто проявляются и тенденции, имеющие явно дезинтегративный характер: противоборство, конфликты, групповой эгоизм и враждебность, предубежденность и предвзятость в представлениях и оценках друг друга. Возможно также проявление тенденции к межгрупповой изоляции, когда взаимосвязи, взаимодействие и общение между группами сокращаются до минимума. Именно характер межгруппового взаимодействия — кооперативного (сотрудничество) или конкурентного (соперничество, противодействие) — определяет, какой из двух процессов: интеграция или дезинтеграция — возобладает во взаимоотношениях между группами. Межгрупповая дифференциация может протекать в условиях преобладания различных по характеру процессов межгрупповых отношений (конкуренции или сотрудничества). Однако сами по себе процессы межгрупповой дифференциации не определяют однозначно характер межгрупповых отношений как отношений сотрудничества или противоборства, доброжелательности или враждебности, интеграции или дезинтеграции. Напротив, та форма, которую принимают процессы межгрупповой дифференциации (объективного сопоставления качеств и особенностей своей и другой группы или их противопоставления, предвзятого предпочтения своей и дискриминации другой группы), определяется характером межгрупповых отношений.

4.3.4. Исследования межгрупповых отношений в отечественной социальной психологии

Для исследований, выполненных в отечественной социальной психологии, характерно особое внимание к проблеме взаимосвязи и взаимной обусловленности субъективных, психологических аспектов межгрупповых отношений и объективных социальных условий, в которых эти отношения складываются. При этом в качестве главного фактора детерминации межгруппового взаимодействия и восприятия рассматриваются характеристики совместной деятельности групп и возникающие на ее основе социальные связи и зависимости между ними. Такой подход предполагает выход за рамки лабораторного эксперимента и изучение взаимоотношений, складывающихся между группами в реальных социальных общностях.

В. С. Агеев (1983) исследовал особенности межгруппового восприятия в условиях разных видов межгруппового взаимодействия. В первом эксперименте исследователь организовывал соревнование между группами учащихся техникума за право получения зачета. По условиям эксперимента победить (т. е. получить зачет по результатам выступлений на семинарском занятии) могла только одна из групп. В экспериментальных группах по сравнению с контрольной, где зачет проставлялся не группе в целом, а индивидуально, было зафиксировано значительно большее число реплик и выступлений, направленных на поддержку своей группы и обеспечение ее победы в соревновании. По результатам межгруппового сравнения и оценки отмечалось ярко выраженное предпочтение своей группы по сравнению с группой соперников по всем критериям (учеба, проведение досуга, взаимоотношения в группе). Одновременно отмечалась более выраженная степень идентификации со своей группой (часто-та употребления местоимений «мы» и «они»).

Во втором эксперименте по просьбе исследователя на первом этапе воспитатели организовывали спортивные соревнования между звеньями одного из отрядов пионерского лагеря и всячески поддерживали состязательные отношения между детьми, на втором — организовывали их совместную работу в совхозе, где также проводилось соревнование между звеньями, но без специального акцентирования состязательных отношений между участниками. По результатам исследования на первом этапе было обнаружено резкое возрастание проявлений внутригруппового фаворитизма во взаимодействии и взаимных оценках представителей разных групп по срав-

нению с фоновыми показателями (т. е. до начала проведения соревнований), а на втором этапе — столь же резкое его снижение. На основании полученных данных автор сделал вывод о том, что на выраженность внутригруппового фаворитизма оказывает влияние не столько характер взаимодействия между группами (оно было соревновательным на обоих этапах эксперимента), сколько характер совместной деятельности групп, ограниченный узкогрупповыми целями на первом этапе и имеющий надгрупповую социальную ценность на втором.

Данные этого исследования показали зависимость адекватности межгруппового восприятия от конкретных факторов межгруппового взаимодействия. В частности, было отмечено, что межгрупповая дискриминация может быть снята или существенно ослаблена в зависимости от целей и характера организации межгруппового взаимодействия. Выбрав в качестве основного предмета эмпирического исследования особенности межгруппового восприятия, В. С. Агеев не ограничился анализом только перцептивных феноменов, но включил в программу исследования объективные условия совместной деятельности групп и характер непосредственного межгруппового взаимодействия. При этом когнитивные процессы не возводятся в ранг объяснительного принципа, но сами требуют поиска причинного объяснения в объективных условиях взаимодействия групп. Межгрупповое взаимодействие обуславливается не только объективными внешними условиями ситуации, но и когнитивными переменными и само определяет в качестве объективного фактора специфические особенности внешних социальных условий, связывающих группы. Достоинством предлагаемой теоретической схемы является не только преодоление представлений об однонаправленной, линейной детерминации межгрупповых отношений, но и ее конструктивность с точки зрения организации эмпирических исследований.

И. Р. Сушков (1988, 1999) изучал межгрупповые отношения в производственной организации, возникающие в процессе совместной производственной деятельности и субъективно отражающиеся в системах групповых установок, ориентаций, ожиданий. Полученные данные свидетельствуют о том, что в условиях совместной деятельности в производственной организации у представителей групп формируются системы взаимных требований партнерам по совместной деятельности. На основании этих требований происходит сравнение и оценка своей группы и группы-партнера. В исследовании выявлена зависимость значимости ряда требований, предъявляемых

к своей и другим группам, от характера распределения ответственности за конечные результаты совместной деятельности. По результатам межгруппового сравнения и оценки по изучаемым параметрам была обнаружена тенденция предпочтения своей группы и переоценки ее качеств, которая отражает приверженность индивидов к группе и не может однозначно характеризоваться как сугубо отрицательное явление.

В исследованиях В. П. Познякова (1992) рассматривалась динамика межгрупповых отношений трудовых коллективов в условиях организационно-экономических нововведений, связанных с изменением формы собственности на предприятии. Эмпирическое исследование проводилось в коллективах производственных подразделений одного из сельскохозяйственных предприятий в период перехода на арендный подряд. Программа исследований включала анализ взаимоотношений как внутри первичных коллективов, так и между ними и была осуществлена в три последовательных этапа или «срезы»:

- до начала реорганизации предприятия;
- непосредственно после создания арендных кооперативов;
- через год после начала работы в новых условиях.

Результаты исследования показали, что в условиях изменения формы собственности на предприятии происходили качественные изменения социально-психологических отношений и внутри подразделений, и между ними — смена ведущих оснований процессов межгрупповой дифференциации и интеграции. Ведущим основанием формирования и обособления первичных трудовых коллективов стали экономические отношения совместной групповой собственности. При переходе к коллективной форме собственности в подразделениях отмечалось усиление тенденции внутригрупповой интеграции. Оно проявлялось в более сильной эмоциональной приверженности работников к своему коллективу, повышении удовлетворенности своей принадлежностью к нему. Вместе с тем в межгрупповых отношениях между подразделениями увеличилось число конфликтов, проявлений недоброжелательности, враждебности, снизилась готовность к сотрудничеству, согласованному решению спорных вопросов. Эти явления свидетельствуют об эффекте межгрупповой дезинтеграции, сопровождающей переход к новым производственно-экономическим отношениям. Эмпирически был установлен факт относительной независимости процессов дифференциации и интеграции на внутригрупповом и межгрупповом уровнях.

В исследовании изучалось также влияние изменения характера межгрупповых отношений на результаты межгруппового сравнения и оценки по ряду критериев (результаты работы, отношение к труду, взаимоотношения в коллективе, привлекательность коллектива в целом). Полученные в ходе исследования данные свидетельствуют, что результаты межгруппового сравнения и оценки нельзя однозначно связывать с характером межгрупповых отношений. Процессы межгруппового сравнения и оценивания выполняют, по крайней мере, две различные функции в обеспечении жизнедеятельности коллективов:

- адекватное межгрупповое сопоставление, необходимое для обеспечения нормального взаимодействия коллективов (какую бы форму — кооперативную или конкурентную — это взаимодействие ни принимало);
- обеспечение эмоциональной приверженности к своему коллективу (и связанной с ним переоценки привлекательности своего коллектива), необходимой для обеспечения его психологической общности.

Очевидно, что в условиях изменения форм собственности и экономической деятельности происходит изменение значимости критериев сравнения и оценки своей и других групп по степени их привлекательности. Наряду с критериями межличностных отношений все более важную роль начинают играть критерии отношения к работе и ее результатам.

Контрольные вопросы

1. Расскажите об основных феноменах межгруппового взаимодействия.
2. Перечислите известные вам теоретические подходы к исследованию межгрупповых отношений.
3. Каковы основные положения теории социальной идентичности и какова ваша оценка социально-идентификационного подхода в целом?
4. Дайте психологическую характеристику феномена этноцентризма и его современное толкование.
5. Охарактеризуйте явления фаворитизма и дискриминации в межгрупповых отношениях.
6. Каким образом можно снизить эффект межгрупповой дискриминации в отношениях между группами?
7. Какие изменения в отношениях между трудовыми группами происходят в условиях изменения форм собственности?
8. Как связаны между собой внутригрупповые и межгрупповые отношения?

Литература

1. Агеев В. С. Психология межгрупповых отношений. М.: МГУ, 1983.
2. Агеев В. С. Межгрупповое взаимодействие: социально-психологические проблемы. М.: МГУ, 1990.
3. Андрущак И. Б. Этноцентризм как социально-психологический феномен в ситуации социоэтнических изменений. Дис. ... канд. психол. наук. М., 1998.
4. Журавлев А. Л., Позняков В. П. Диагностика межгрупповых отношений в условиях изменения форм собственности / Психологический журнал. 1992. Т. 13. № 4. С. 24—32.
5. Ключникова Л. В. Взаимосвязь социально-психологической адаптации переселенцев и межгруппового восприятия. Дис. ... канд. психол. наук. М., 2001.
6. Кцоева Г. У. Опыт эмпирического исследования этнических стереотипов / Психологический журнал. 1986. Т. 7. № 2. С. 41—50.
7. Лебедева Н. М. Социальная психология этнических миграций. М.: ИЭА РАН, 1993.
8. Лебедева Н. М. Новая русская диаспора: социально-психологический анализ. М., 1995.
9. Левкович В. П., Андрущак И. Б. Этноцентризм как социально-психологический феномен / Психологический журнал. 1995. Т. 16. № 2. С. 70—81.
10. Лунев Ю. А. Социально-психологические факторы детерминации поведения группы в межгрупповом взаимодействии. Дис. ... канд. психол. наук. Курск, 1991.
11. Позняков В. П. Социально-психологические отношения в трудовом коллективе в условиях изменения форм собственности / Совместная деятельность: методы исследования и управления. М.: ИП РАН, 1992. С. 140—165.
12. Позняков В. П. Межгрупповая дифференциация в сельских общностях в условиях изменения форм собственности / Психологический журнал. 1998. Т. 18, № 5.
13. Позняков В. П. Психологические отношения субъектов экономической деятельности. М.: ИП РАН, 2000.
14. Поршнев Б. Ф. Социальная психология и история. М.: Наука, 1979.
15. Психология совместной деятельности малых групп и организаций // Отв. ред. А. Л. Журавлев, Е. В. Шорохова. М.: ИП РАН, 2001.
16. Солдатова Г. У. Психология межэтнической напряженности. М., 1998.
17. Соснин В. А. Культура и межгрупповые процессы: этноцентризм, конфликты и тенденции национальной идентификации / Психологический журнал. Т. 17. № 1. 1997. С. 50—61.

18. Социально-психологические исследования межнациональных отношений / Отв. ред. П. Н. Шихирев. М.: ИП РАН, 1993.
19. Стефаненко Т. Г. Атрибутивные процессы в межгрупповых отношениях. Дис. ... канд. психол. наук. М., 1989.
20. Сушков И. Р. Психология взаимоотношений. М.: ИП РАН, 1999.
21. Сушков И. Р. Совместная деятельность групп в организации / Совместная деятельность: методология, теория, практика / Отв. ред. А. Л. Журавлев, П. Н. Шихирев, Е. В. Шорохова. М.: Наука, 1988. С. 6—87.
22. Уманский Л. И. Психология организаторской деятельности школьников. М., 1980.
23. Шихирев П. Н. Социальная психология / Учебное пособие для вузов. М.: ИП РАН, 1999.
24. Шихирев П. Н. Современная социальная психология. М.: ИП РАН, КСП+, 1999.
25. Фрейд З. Психология масс и анализ человеческого «Я». М., 1925.

Раздел V

НЕКОТОРЫЕ ПРИКЛАДНЫЕ ОТРАСЛИ СОЦИАЛЬНОЙ ПСИХОЛОГИИ

Глава 5.1. Психология конфликта: теоретические и прикладные аспекты

Введение

Конфликт как социальный феномен является неотъемлемым атрибутом и составляющей жизни и функционирования любого общества. Изучение конфликтов является особой, образно выражаясь, «междисциплинарной» областью исследований как в рамках самой социальной психологии, так и в ряду других общественных дисциплин, в первую очередь социологии, истории и политологии. Такая ситуация обусловлена самой спецификой предмета исследования, его системным характером.

Вот одно из общих, «собирательных» определений социального конфликта (Соснин, 1995): это процесс развития и разрешения противоречивости целей, отношений и действий людей, детерминированный объективными и субъективными причинами и протекающий в двух взаимосвязанных формах: скрытых противоречивых психологических состояний и открытых противоречивых действий сторон на индивидуальном и групповом уровнях. Из этого определения следует, что содержание, специфика явления будут существенно различаться в зависимости от ответа на ряд вопросов, которые остаются за скобками общего определения: что собой представляют участники конфликта (от больших социальных групп до отдельных индивидов); каковы основания, причины конфликта и вытекающие из этого цели его участников (от объективных противоречий социально-экономического уровня до частных причин психологического порядка у отдельных индивидов); каково соотношение субъективно-

го-объективного и индивидуального-общественного в противоречивых целях участников конфликта и т. д.

В этой связи в социальной психологии конфликты исследуются на индивидуальном уровне как специфический вид общения, на внутри- и межгрупповом уровне в рамках психологии групп, а также в прикладных областях дисциплины — психологии организации и управления, этнической, педагогической психологии и т. д.

Исследования конфликтов в психологической и социологической науке имеют давнюю традицию, и интерес к изучению конфликтной проблематики обусловлен особой социальной значимостью этих явлений для нормального функционирования общества на всех его уровнях — от индивидуального до международного. Возникновение и формирование исследований конфликтов в качестве относительно самостоятельного направления происходили в рамках западной социальной психологии и социологии начиная с конца 40-х — начала 50-х гг. прошлого века. Исчерпывающий обзор и анализ состояния исследований конфликтов в западной психологической науке можно найти в 4-томной монографии Дж. Бертоне (1990), а также в 3-томном сборнике «Конфликты. Теория и практика разрешения» (2002). Начало исследований конфликтов в отечественной социальной психологии относится к середине 70-х гг. прошлого века с появления ряда диссертационных работ, посвященных изучению этой проблематики (Гришина, Соснин, Фрыгина и др.).

В настоящее время изучение конфликтов — это динамично развивающееся междисциплинарное направление исследований, объединенное под названием «конфликтология», осуществляемое как на теоретическом, так и на прикладном уровнях. О широте и масштабе подобных исследований и практике урегулирования и разрешения конфликтов на постсоветском пространстве СНГ дает хорошее представление международный справочник организаций, занимающихся изучением конфликтной проблематики (Разрешение и предупреждение конфликтов в СНГ. Алматы, 2002).

5.1.1. Социально-психологический подход к исследованию конфликтов: основные положения, функции, проблема дефиниции и типологии

Функции конфликта. Когда люди думают о конфликте, они чаще всего ассоциируют его с агрессией, угрозами, спорами, враждебностью, войной и т. п. Бытует мнение, что конфликт — явление всегда неже-

лательное, что его необходимо, по возможности, избегать и немедленно разрешать, как только он возникает. Это представление о конфликте имеет два аспекта: во-первых, конфликт — это фиксация чего-то неправильного, плохого, ненормального; во-вторых, конфликт создает деструктивные последствия. Элементы, которые вносят вклад в деструктивное развитие и представление конфликта, таковы:

- *процессы конкуренции*. Стороны конкурируют друг с другом, так как считают, что их цели не совпадают, противоречивы и недостижимы одновременно. Однако нередко в действительности цели не находятся в оппозиции, и сторонам необязательно конкурировать. Кроме того, процессы конкурентного взаимодействия имеют собственные побочные эффекты, так что конфликт, вызвавший конкуренцию, также может вести к дальнейшей эскалации;
- *искажение восприятий*. При интенсификации конфликта восприятие окружающей среды искажается. Люди склонны рассматривать окружающий мир в соответствии со своими перспективами на развитие конфликта. Следовательно, они предпочитают интерпретировать людей и события, как находящиеся либо на их стороне (за них), либо на другой (против них). Кроме того, мышление имеет тенденцию становиться стереотипным и пристрастным — участники конфликта одобряют людей и события, которые подтверждают их позицию, и отвергают то, что, как они подозревают, выступает против них;
- *эмоциональность*. Конфликты, как правило, эмоционально нагружены с отрицательным знаком, поскольку стороны переживают беспокойство, раздражение, досаду, гнев или фрустрацию. В конфликте эмоции доминируют над разумом, мышлением и стороны при эскалации конфликта могут стать более эмоциональными;
- *уменьшение коммуникаций*. Коммуникация между сторонами ухудшается, идет на убыль. Стороны перестают взаимодействовать с теми, кто с ними не согласен, в пользу тех, кто выражает согласие. Взаимодействие, общение между конфликтующими сторонами, которое действительно происходит, нередко состоит из попыток нанести поражение, принизить, разоблачить или развенчать позиции другой стороны и придать дополнительный вес своим аргументам;
- *ухудшение понимания* основного вопроса конфликта. Центральные вопросы спора становятся расплывчатыми. Возни-

кают обобщения и начинают выдвигаться новые спорные вопросы, поскольку эскалация конфликта, как водоворот, втягивает в себя как другие спорные вопросы, так и «невинных» посторонних. Стороны конфликта перестают отдавать себе отчет в том, как возник конфликт, в чем он реально состоит, что могло бы разрешить его;

- *жесткие предпочтения* (зацикливание на позициях). Участники становятся заложниками своих позиций. Получая вызовы другой стороны, они более жестко придерживаются своей точки зрения и становятся менее уступчивыми, так как опасаются потерять свое лицо и выглядеть глупо. Процессы мышления более ригидны и упрощены (феномен «черно-белого» мышления, «или-или»);
- *преувеличение различий, минимизация сходства*. Поскольку стороны становятся заложниками своих позиций, они склонны рассматривать друг друга и свои позиции как целиком противоположные, тогда как в действительности этого может и не быть. Значение факторов, которые их разделяют, преувеличивается и выдвигается на первое место, тогда как их сходство и общность недооцениваются и преуменьшаются. Как следствие они концентрируют все усилия на том, чтобы победить в конфликте за счет другой стороны, не стремятся отыскать общую почву для разрешения спора. Так формируется образ коварного врага, которого надо победить любой ценой;
- *эскалация конфликта*. Отмеченные выше процессы ведут к дегуманизации другой стороны и стремлению усилить давление друг на друга, еще жестче заявляя свои позиции, увеличивая ресурсы для достижения победы, упорствуя все больше, чтобы отстоять себя под давлением другой стороны. Каждая сторона уверена, что, увеличивая давление (ресурсы, упорство, энергию и т. п.), она сможет заставить другую сторону капитулировать. Однако эскалация конфликта ведет лишь к его еще большей интенсификации — до того, что стороны теряют саму способность взаимодействовать друг с другом или разрешить спорный вопрос.

Отмеченные выше процессы обычно связываются с представлениями о конфликте вообще. Однако это характеристики только деструктивного конфликта. Фактически, как отмечают многие исследователи, конфликт может быть и продуктивным, или функциональным.

Современное представление о конфликте таково: он не просто деструктивен или продуктивен, но одновременно содержит в себе обе возможности. И цель состоит не в том, чтобы избегать конфликта, подавлять, устранять его, а научиться управлять им так, чтобы деструктивные элементы держать под контролем, а конструктивные вводить и использовать для эффективного разрешения или урегулирования конфликта.

К таким конструктивным элементам конфликта можно отнести (например, в случае организационных конфликтов) следующие:

- обсуждение конфликтных вопросов может стимулировать членов группы и организации в целом на творческое решение проблем;
- конфликт может повысить вероятность группового и организационного изменения и адаптации. Конфликт ориентирует внимание руководства на проблемы, которые создают неудобства и сложности для нормального функционирования персонала;
- конфликт может укреплять взаимоотношения и повышать уровень групповой морали и улучшать психологический климат в группе;
- конфликт может способствовать более глубокому осознанию себя и других;
- конфликт часто влечет за собой развитие личности. В ходе конфликта руководители могут обнаружить, как их стиль руководства влияет на подчиненных. Подчиненные в ходе конфликта могут выявить те технические или межличностные навыки и умения, которые им необходимо приобрести или улучшить;
- конфликт может стимулировать психологическое развитие. Люди становятся более аккуратными и реалистичными в самооценках, развивают саморефлексию, уменьшают эгоцентрические наклонности, могут повысить самооценку и уверенность в себе;
- конфликт может приносить удовлетворение и радость. Конфликт дает возможность работникам «ощутить» сильные переживания, принять другие представления о проблеме и людях и положительно оценить многогранность своих взаимоотношений.

Основные положения социально-психологического подхода к исследованию конфликтов. При исследовании конфликта в социальной

психологии наиболее популярны и разработаны подходы, развиваемые в русле когнитивной ориентации (теории равновесия, когнитивного диссонанса и т. п.). Основной акцент делается на социальную перцепцию и согласованность — несогласованность когнитивных структур личности (установок, представлений, мотивов, ожиданий и т. п.). Эти структуры выступают реальными регуляторами социального поведения людей. Возникновение и осознание несовместимости в познавательных структурах личности приводят к внутреннему конфликту ценностей и устремлений (дисбаланс, диссонанс). Появляется мотивационная тенденция: либо игнорировать новый опыт (т. е. не стремиться к изменению существующих представлений), отвергать его, проявляя разные формы психологической защиты, и продолжать вести себя по-прежнему (с потенциальной вероятностью возникновения открытого конфликта). Или, наоборот, стремиться привести свои взгляды и установки в соответствие с новым опытом и изменить свое поведение в соответствии с изменившейся когнитивной структурой. При этом конфликт понимается как социально-психологическое явление, в котором стороны проявляют взаимоисключающие или несовместимые формы поведения на основе противоречивости своих целей и установок, отражаемых в их когнитивных структурах.

Опираясь на эти общие положения, суть социально-психологического подхода к анализу конфликтов можно свести к следующим положениям (Дойч, 1973):

- участники конфликта при взаимодействии исходят из своих субъективных представлений о конфликтной ситуации и социальном контексте, хотя эти представления могут не совпадать с объективной реальностью;
- конфликтное взаимодействие детерминировано первоначальными мотивами участников конфликта, но сам конфликтный процесс формирует новые мотивы и изменяет старые;
- необходимо учитывать более широкий социальный контекст конфликтного взаимодействия (учет исторических, экономических, политических и иных факторов, на фоне и в условиях которых протекает конфликт);
- закономерности конфликтной динамики на индивидуальном уровне применимы для анализа конфликтов как на групповом, так и на международном уровне. Главное при этом — учитывать детерминанты социально-политического, экономического уровней.

В настоящее время эти положения являются доминирующей теоретической базой для проведения экспериментальных и полевых исследований конфликта в рамках социальной психологии. На основе этого подхода была разработана и в определенной мере экспериментально подтверждена социально-психологическая теория конфликта-сотрудничества (Дойч, 1973; Соснин, 1979). Положения этой теории нашли широкое применение в практике регулирования конфликтов на предприятиях, в организациях, а также для анализа конфликтов на более высоких социальных уровнях — коммунальном, этническом, региональном, международном.

Адисциплинарный подход: новая парадигма исследования конфликта. В связи со стремлением исследовать конфликт на более широкой сравнительной основе в конце 80-х гг. прошлого века возникла новая тенденция в подходе к анализу и урегулированию конфликтов в обществе. Этот подход получил название адисциплинарного, или структурная теория конфликта (Бертон, 1990). На каких предпосылках и гипотезах основывается этот подход? (Соснин, 1994).

Все люди и группы имеют ряд универсальных социальных потребностей (потребностей социального существования), которые в принципе неустранимы. К таким потребностям обычно относятся: потребность в национально-этнической идентичности; потребность в безопасности; в независимости принятия решений; в участии и признании; в самореализации и развитии собственного социокультурного потенциала.

Глобальными источниками и причинами конфликтов в обществе являются недостатки в институциональной системе общественного устройства. Мера разрыва между степенью удовлетворения потребностей существования и ожиданиями и требованиями властей к населению есть мера подлинной легитимности или нелегитимности властных структур независимо от того, насколько они подкрепляются законами и юридическими нормами. Если люди и группы не удовлетворяют своих потребностей существования в рамках действующих социальных институтов, они будут искать их удовлетворения вне этих рамок. Это и есть глобальная причина всех социальных конфликтов и нестабильности в обществе.

На основе этих положений выдвигается ряд принципов и подходов к анализу и разрешению конфликтов:

- необходим тщательный анализ как степени удовлетворения потребностей существования социальных групп, так и недостатков функционирования социальных институтов, не-

достатков управления обществом, осуществляемого властными структурами;

- главный акцент в анализе необходимо делать на источниках возникновения конфликта и их устранении, а не на сдерживании или частичном урегулировании конфликтов без структурных изменений институциональной системы общества;
- при анализе принятия политических решений следует просчитывать вероятное развитие событий и принимать такие решения, которые бы максимально исключали возможность возникновения источников конфликтов в будущем.

Системность анализа достигается только тогда, когда этот анализ начинается с конкретной проблемы или конкретного конфликта. Именно конкретная проблема или конфликт определяют, каков приемлемый уровень или уровни анализа, единица или единицы анализа и какая область науки наиболее приемлема.

Проблема типологии и дефиниции конфликта. Эта проблема непосредственно связана с вопросом, затронутым во введении. Концептуальное решение вопроса о дефиниции и основаниях классификации не является каким-то абстрактным, чисто терминологическим вопросом. Оно имеет важное методологическое значение, поскольку:

- фактически сводится к проблеме объема теории, насколько широко и полно можно учесть класс конфликтных явлений в рамках единой теории;
- напрямую будет влиять на исследовательскую практику, так как от разного решения этих вопросов анализ причин, процесса и последствий конфликта будет иметь различное содержание.

Рассмотрим проблему дефиниции и типологии, опираясь на концептуальную схему социального конфликта, разработанную в отечественной социальной психологии в 1979 г. (Соснин, 1979, 1995). Эта схема отражает системный многоуровневый характер социального конфликта и является методологической основой для понимания и анализа содержательной дефиниции и типологии конфликтов. Схему можно представить в матричном виде, строки которой — это уровни анализа социального конфликта; столбцы — структурные элементы конфликта. Схема дает обобщенный «набор» возможных оснований для типологий, определений, систематизации и возможного сравнения результатов исследований конфликтных явлений (табл. 5.1).

Таблица 5.1. Концептуальная схема, отражающая системный характер объекта исследования «Социальный конфликт» (принципиальная основа для содержательного определения и классификации явления)

Уровни исследования	Структурные элементы процесса				
	Участники	Причины и цели конфликта	Формы взаимодействия	Физическая и социальная среда	Последствия
Социально-философский	Общественно-экономическая формация (классы)	Противоречие между способом производства и общественными отношениями	Диалектика единства и борьбы противоположностей. Эволюционно-революционный скачок	Уровень развития науки и техники, общественно-политическая надстройка	Смена общественно-экономической формации
Социологический	Большие общности: классы, расовые и этнические группы, нации, государства	Классовые, этнические, расовые, межгосударственные противоречия, типологические характеристики общностей	Отдельные выступления, бунт, переговоры, революционная борьба	Материальные, социальные, интеллектуальные ресурсы и значимые другие	Изменение или неизменение «позиции» в социальной структуре общества
Социально-психологический	Организация, группа, диада	Объективные противоречия материального производства, различия групповых интересов, типологические и личностные характеристики	Регулируемая — нерегулируемая; мирная — агрессивная; направленная на дефицитный объект — на конкурента и т. д.	То же самое	Изменение или неизменение материальных условий совместной деятельности, «позиций» индивидов и групп в структуре, адаптация к наличным условиям, эскалация конфликта
Индивидуально-психологический	Индивид	Противоречия типа «субъективное — объективное»; «индивидуальное — общественное»; типологические и индивидуальные характеристики личности	Уход, компромисс, принуждение, сглаживание, конфронтация	То же самое	Достижение — недостижение цели

Наиболее часто встречающийся в социологии и социальной психологии способ классификации конфликтов основывается на критериях «тип участника» и «вид структурных отношений». Разработки конфликтных типологий, основанных на этих критериях, привели к сведению обоих параметров к простым дихотомиям: по типам участников — отдельные индивиды и групповые образования; по типам отношений — принадлежность участника к большей системе (группе) или его автономия на фоне общей социальной среды. Наиболее компактная типология подобного рода была предложена М. Дойчем. На структурном уровне он выделил личность, группу и нацию; по видам отношений — внутри- и межсистемный уровни. В результате он получил следующую типологию: внутри- и межличностный конфликт (индивидуально-психологический уровень); внутри- и межгрупповой конфликт (социально-психологический уровень); внутринациональный и международный тип конфликтов (социальный уровень).

Основной недостаток типологий, основанных на этих критериях: не учитывается в полной мере системность явления социального конфликта. Тип участников, представляя важную характеристику, в то же время не является единственным основанием для типологии. Существуют типологии на основе иных параметров, которые в концептуальной схеме относятся к ряду других структурных элементов конфликта. Так, типологии ролевых конфликтов в социально-психологических исследованиях основаны на дифференциации элемента «причина конфликта». По этому же параметру вводится типология реальных — невротических конфликтов. В других схемах делается акцент на элементе «последствия конфликта» и выделяются «интегративный» и «разрушительный» (конструктивный, деструктивный) типы конфликтов, а также на элементе «взаимодействие» и др.

Существуют конфликтные типологии, основанные на уровнях анализа конфликтов: социально-психологический, социологический и семантический уровни; виды борьбы, игры, дебаты; полностью неструктурированные, частично структурированные, полностью структурированные и революционные конфликты.

Другая ориентация в категоризации конфликтных явлений, развиваемая в последнее время, связана с адисциплинарным подходом, в котором первостепенным признается положение об объяснительном потенциале человеческих потребностей и подход к анализу конфликта как к системному явлению. Была предложена классификация видов конфликтов, основанная на дифференциации психоло-

гических причин: «споры», «конфликты» и «проблемы управления». Утверждается, что эти явления возникают по разным психологическим причинам. Следовательно, они должны разрешаться посредством различных процессов урегулирования и разрешения. В основе споров лежат интересы людей. В основе конфликтов — столкновения базовых социальных потребностей существования. В основе проблем организации и управления — разные представления о средствах достижения совпадающих целей и интересов.

Для этих трех типов противоречий предлагаются и различные типы процессов их преодоления: споры — с использованием власти на основе юридических и социальных норм; конфликты — с помощью методов, опирающихся на принципы разрешения проблем или так называемые проблемно-ориентированные методы; проблемы управления — с помощью проведения дискуссий, доказательств и аргументации, улучшения коммуникации.

5.1.2. Конфликты в организациях

Как и у многих понятий в теории управления, у конфликта имеется множество определений и толкований. Конфликты — неотъемлемая составляющая функционирования любой современной организации. И любой конфликт, как уже отмечалось, может выполнять как положительные, так и отрицательные функции. Хотя часто говорят, что определенный уровень конфликта может быть функциональным, большинство рекомендаций по организационным конфликтам преимущественно опирается на методы его разрешения, редукции или минимизации. Но конфликт не обязательно должен устраняться вовсе, скорее, им нужно эффективно управлять. Такое отношение к конфликту прослеживается в трудах авторов, принадлежащих к школе научного управления по Тейлору. Эти подходы к эффективности организации в большой степени опирались на определение задач, процедур, правил, взаимодействий должностных лиц и разработку рациональной организационной структуры. Считалось, что такие механизмы в основном устраняют условия, способствующие появлению конфликта, и могут быть использованы для решения возникающих проблем.

Авторы, принадлежащие к школе «человеческих отношений», также были склонны считать, что конфликта можно и должно избегать. Они признавали возможность появления противоречий между целями отдельной личности и организации, линейным и штабным

персоналом, полномочиями и возможностями одного лица и между различными группами руководителей. Обычно они рассматривали конфликт как признак неэффективной деятельности организации и плохого управления. По их мнению, хорошие взаимоотношения в организации могут предотвратить возникновение конфликта.

Современная точка зрения заключается в том, что даже в организациях с эффективным управлением некоторые конфликты не только возможны, но даже, может быть, и желательны. Конечно, конфликт не всегда имеет положительный характер. В некоторых случаях он может мешать удовлетворению потребностей отдельной личности и достижению целей всей организации. Например, человек, который на заседании комитета спорит только потому, что не спорить он не может, вероятно, снизит степень удовлетворения потребности в принадлежности и уважении и уменьшит способность группы принимать эффективные решения. Члены группы могут принять точку зрения спорщика только для того, чтобы избежать конфликта и связанных с ним неприятностей, даже не будучи уверенными, что поступают правильно. Но во многих ситуациях конфликт помогает выявить разнообразие точек зрения, большее число альтернатив или проблем, дает дополнительную информацию и т. д. Это делает процесс принятия решений в группе более эффективным, а также дает людям возможность выразить свои мысли и тем самым удовлетворить личные потребности в уважении и власти. Это также может привести к более эффективному выполнению планов, стратегий и проектов, поскольку обсуждение различных точек зрения на эти документы проходит до их фактического исполнения.

Таким образом, конфликты в организациях так же, как и вообще любые конфликты, могут быть функциональными и вести к повышению эффективности ее деятельности. Одновременно они могут быть дисфункциональными и приводить к снижению личной удовлетворенности, группового сотрудничества и эффективности организации. Роль конфликта в основном зависит от того, насколько эффективно им управляют. Чтобы управлять конфликтом, необходимо понимать причины возникновения конфликтной ситуации. Слишком уж часто управляющие считают, что основной причиной конфликта является столкновение личностей. Последующий анализ показывает, что «виноваты» другие факторы.

Определение и классификация организационных конфликтов. Организационный конфликт — это интерактивное состояние, проявляемое в разногласиях, различиях или противоречиях различного характера между индивидами и группами. Это процесс развития и

разрешения противоречивости взаимодействий и взаимоотношений членов организации в контексте организационного функционирования. Он может существовать на внутригрупповом уровне (руководитель — подчиненный; руководитель — подразделение; между рядовыми членами группы; ролевые конфликты) и на межгрупповом уровне (вертикальный — между подразделениями разного уровня организационной структуры; горизонтальный — между подразделениями одного уровня; ролевой — из-за неопределенности взаимных сфер ответственности и контроля, рис. 5.1).



Рис. 5.1. Классификация конфликтов в организациях

Существуют и другие классификации организационных конфликтов, которые целесообразно представить с практической точки зрения. Так, М. Х. Мексон и др. (1992) предлагает выделять четыре основных типа конфликта: внутриличностный и межличностный конфликты, конфликт между личностью и группой и межгрупповой конфликт.

Внутриличностный конфликт. Этот тип конфликта не соответствует определению, данному нами выше. Однако его потенциальные отрицательные последствия аналогичны последствиям других типов конфликта. Он может принимать различные формы. Одна из самых распространенных форм такого конфликта — ролевой конфликт, когда к одному человеку предъявляются противоречивые требования по поводу того, каким должен быть результат его работы. Например, заведующий секцией или отделом в универсальном магазине может потребовать, чтобы продавец все время находился в отделе и предоставлял покупателям информацию и услуги. Позже заведующий может высказать недовольство тем, что продавец тратит слишком много времени на покупателей и уделяет мало внимания пополнению отдела товарами. А продавец воспринимает указания относительно того, что делать и чего не делать, как несовместимые. Аналогичная ситуация возникает, когда руководителю производственного подразделения его непосредственный начальник дает указания наращивать выпуск продукции, а руководитель по качеству настаивает на повышении качества продукции путем замедления производственного процесса. Оба примера говорят о том, что один человек получил противоречивые задания и от него требовали взаимоисключающих результатов. В первом случае конфликт возникал в результате противоречивых требований, предъявляемых к одному и тому же человеку, во втором — причиной конфликта было нарушение принципа единоначалия.

Внутриличностный конфликт может также возникнуть в результате того, что производственные требования не согласуются с личными потребностями или ценностями. Например, женщина-руководитель давно планировала в субботу и воскресенье поехать отдохнуть с мужем, так как ее чрезмерное внимание работе стало плохо сказываться на семейных отношениях. Но в пятницу к ней в кабинет врывается ее начальник с какой-то проблемой и настаивает, чтобы она занялась ее решением в выходные дни. Или агент по продаже рассматривает взятку как крайне неэтичный способ взаимодействия, но начальство дает ему понять, что сделка должна состояться во что бы то ни стало. Многие организации сталкиваются с

тем, что некоторые руководители возражают против их перевода в другой город, хотя это сулит им солидное повышение в статусе и жалование. Это особенно часто происходит в семьях, где и муж, и жена занимают руководящую должность или являются специалистами. Внутриличностный конфликт может также стать ответом на рабочую перегрузку или недогрузку. Исследования показывают, что такой внутриличностный конфликт связан с низкой степенью удовлетворенности работой, малой уверенностью в себе и организации, а также со стрессом.

Межличностный конфликт. Этот тип конфликта, возможно, самый распространенный. В организациях он проявляется по-разному. Чаще всего это борьба руководителей за ограниченные ресурсы, капитал или рабочую силу, время использования оборудования или одобрение проекта. Каждый из них считает, что, поскольку ресурсы ограничены, он должен убедить вышестоящее начальство выделить эти ресурсы именно ему, а не другому руководителю. Или представим, что два художника работают над одной и той же рекламой, но у них разные точки зрения относительно способа ее подачи. Каждый старается убедить директора принять его вариант. Аналогичным, только более тонким и длительным, может быть конфликт между двумя кандидатами на повышение при наличии одной вакансии.

Межличностный конфликт может также проявляться и как столкновение личностей. Люди с различными чертами характера, взглядами и ценностями иногда просто не в состоянии ладить друг с другом. Как правило, взгляды и цели таких людей различаются кардинально.

Конфликт между личностью и группой. Как показал Хоторнский эксперимент, производственные группы устанавливают неформальные нормы поведения и выработки. Каждый должен их соблюдать, чтобы быть принятым неформальной группой и, таким образом, удовлетворить свои социальные потребности. Однако, если ожидания группы находятся в противоречии с ожиданиями отдельной личности, может возникнуть конфликт. Например, кто-то захочет заработать больше, то ли делая сверхурочную работу, то ли перевыполняя нормы, а группа рассматривает такое «чрезмерное» усердие как негативное поведение.

Между отдельной личностью и группой может возникнуть конфликт, если личность займет позицию, отличающуюся от позиции группы. Например, обсуждая на собрании возможности увеличения объема продаж, большинство сочтет, что этого можно добиться путем снижения цены, а кто-то один будет твердо убежден, что такая тактика приведет к уменьшению прибыли и спровоцирует мнение,

что их продукция по качеству ниже, чем продукция конкурентов. Хотя этот человек, мнение которого отличается от мнения группы, может принимать к сердцу интересы компании, его или ее все равно можно рассматривать как источник конфликта, потому что он или она идет против мнения группы.

Аналогичный конфликт может возникнуть на почве должностных обязанностей руководителя: между необходимостью обеспечивать соответствующую производительность и соблюдать правила и процедуры организации. Руководитель может быть вынужден ввести дисциплинарные меры, которые могут оказаться непопулярными в глазах подчиненных. Тогда группа может нанести ответный удар — изменить отношение к руководителю и, возможно, снизить производительность труда.

Межгрупповой конфликт. Организации состоят из множества групп как формальных, так и неформальных. Даже в самых лучших организациях между такими группами могут возникать конфликты. Неформальные организации, которые считают, что руководитель относится к ним несправедливо, могут крепче сплотиться и попытаться «рассчитаться» с ним снижением производительности. Во время Хоторнского эксперимента, например, было обнаружено, что работники сообща решили работать ниже норм, установленных руководством. Еще одним примером межгруппового конфликта может служить непрекращающийся конфликт между профсоюзом и администрацией. К сожалению, частым примером межгруппового конфликта служат разногласия между линейным и штабным персоналом. Штабной персонал обычно более молод и образован, чем линейный, при общении любит пользоваться техническим жаргоном. Эти отличия приводят к столкновению между людьми и затруднениям в общении. Линейные руководители могут отвергать рекомендации штабных специалистов и выражать недовольство по поводу своей зависимости от них во всем, что связано с информацией. В экстремальных ситуациях линейные руководители могут намеренно выбрать такой способ выполнения предложения специалистов, что затея окончится провалом. И все это для того, чтобы поставить специалистов «на свое место». Штабной персонал, в свою очередь, может возмущаться, что его представителям не дают возможности самим провести в жизнь свои решения, и стараться сохранить информационную зависимость от них линейного персонала. Это яркие примеры дисфункциональных конфликтов.

Часто из-за различия целей начинают конфликтовать друг с другом функциональные группы внутри организации. Например, отдел

сбыта, как правило, ориентирован на покупателя, в то время как производственное подразделение больше заботится о соотношении затрат и эффективности, а также об экономии производства. Держать большие товарные запасы, чтобы быстро выполнять заказы, как предпочитает отдел сбыта, значит, увеличивать затраты, а это противоречит интересам производственных подразделений. Дневная смена медицинского персонала может обвинить ночную смену в том, что та плохо ухаживает за больными. В крупных организациях одно подразделение может попытаться увеличить свою прибыльность, продавая готовую продукцию внешним потребителям, вместо того, чтобы удовлетворить потребности других подразделений компании в своей продукции по более низкой цене.

Другая полезная классификация конфликтов в организациях предложена У. Мастенбруком (1996). Она основана на разграничении четырех типов отношений в организациях — деловых, личностно-эмоциональных, отношений взаимозависимости (силы, власти), проблемных отношений (рис. 5.2) и соответствующих этим отношениям конфликтам с рекомендуемыми методами их урегулирования (табл. 5.2).



Рис. 5.2. Виды (типы) отношений в организации, по У. Мастенбруку

Таблица 5.2. Типы конфликтов в организации и формы их урегулирования, по У. Мاستенбруку

Эффективное поведение, соответствующее четырем типам конфликтов		
Виды конфликтов	Эффективное поведение	Результат
Деловые конфликты	Анализ проблемы, эффективная техника проведения деловых заседаний и принятия решений	Достижение лучшего решения
Социозмоциональные конфликты	Формирование открытости коммуникации, сопереживание с обеих сторон	Достижение понимания с обеих сторон
Ресурсные конфликты	Эффективное ведение переговоров	Достижение компромисса
Силовые конфликты	Анализ и обсуждение структурирования взаимозависимости	Достижение оптимального/продуктивного напряжения

Причины организационных конфликтов. Причинами конфликтов на внутригрупповом уровне могут быть: стиль руководства, групповые цели и нормы, организация труда, системы групповой коммуникации, структурные параметры и условия труда, ролевые неопределенности, личностные особенности и интересы членов группы и т. д. Наиболее частыми причинами конфликтов на межгрупповом уровне являются: взаимозависимость производственных задач и целей; неопределенность или противоречивость норм и критериев оценки различных видов труда; неодинаковые условия труда, оплаты, перспектив роста, социальных благ; конкуренция за ресурсы и фонды; различия в профессиональной подготовке, ценностях, образовании, стилях общения, социальном статусе членов разных групп; несовершенство межгрупповых каналов коммуникации; функционально-ролевые неопределенности.

Все конфликты вызваны несколькими причинами. Основными являются ограниченность ресурсов, которые нужно делить, взаимозависимость заданий, различия в целях, различия в представлениях и ценностях, в манере поведения, в уровне образования, а также плохие коммуникации.

Распределение ресурсов. 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 или группе означает, что другие получат меньшую долю от общего количества. Не имеет значения, чего касается это решение: за каким из четырех секретарей закрепить

компьютер с программой, какому факультету университета дать возможность увеличить количество преподавателей, какой руководитель получит дополнительные средства для расширения своего производства или какое подразделение получит приоритет в обработке данных — люди всегда хотят получать не меньше, а больше. Таким образом, необходимость делить ресурсы почти неизбежно ведет к различным видам конфликта.

Взаимозависимость задач. Возможность конфликта существует везде, где один человек или группа зависят в выполнении задачи от другого человека или группы. Например, руководитель производственного подразделения может объяснять низкую производительность своих подчиненных неспособностью ремонтной службы достаточно быстро восстанавливать оборудование. Руководитель ремонтной службы, в свою очередь, может винить кадровую службу: не взяли на работу новых сотрудников, в которых нуждалось его подразделение. Аналогичным образом, если один из шести инженеров, занятых разработкой новой продукции, не будет как следует работать, другие могут почувствовать, что это отражается на их возможностях выполнить свое собственное задание. Это может привести к конфликту между группой и тем инженером, который, по мнению остальных, работает плохо. Поскольку все организации являются системами, состоящими из взаимозависимых элементов, при неадекватной работе одного подразделения или человека взаимозависимость задач может стать причиной конфликта.

Некоторые типы организационных структур и отношений как бы способствуют конфликту, возникающему из взаимозависимости задач. Обсуждая межгрупповой конфликт, мы привели пример конфликта между линейным и штабным персоналом. Причиной такого конфликта будет взаимозависимость производственных отношений. С одной стороны, линейный персонал зависит от штабного, потому что нуждается в помощи специалистов. С другой стороны, штабной персонал зависит от линейного, так как нуждается в его поддержке в тот момент, когда выясняет причины неполадок в производственном процессе или когда выступает в роли консультанта. Более того, штабной персонал при внедрении своих рекомендаций обычно зависит от линейного.

Возможность конфликта также велика в функциональных структурах, поскольку каждая крупная функция уделяет внимание в основном своей собственной области специализации. В организациях, где основой организационной схемы являются отделы (по каким бы признакам они ни создавались: продуктового, потребительскому

или территориальному), руководители взаимозависимых подразделений подчиняются одному общему начальству более высокого уровня, тем самым уменьшая возможность конфликта, который возникает по чисто структурным причинам.

Различия в целях. Возможность 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 уделить большее внимание их достижению, чем достижению целей всей организации. Например, отдел сбыта может настаивать на производстве как можно более разнообразной продукции, потому что это повышает конкурентоспособность организации и увеличивает объемы сбыта. Однако цели производственного подразделения, выраженные в категориях затрата — эффективность, выполнить легче, если номенклатура продукции менее разнообразна. Аналогичным образом отдел снабжения может захотеть закупить большие объемы сырья и материалов, чтобы снизить среднюю себестоимость единицы продукции. С другой стороны, финансовый отдел может захотеть воспользоваться деньгами, взятыми под товарно-материальные запасы и инвестировать их, чтобы увеличить общий доход на инвестированный капитал.

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 аспекты ситуации, которые, по их мнению, благоприятны для их группы и личных потребностей. Различия в ценностях — весьма распространенная причина конфликта. Например, подчиненный может счесть, что всегда имеет право на выражение своего мнения, в то время как руководитель полагает, что подчиненный имеет право выражать свое мнение только тогда, когда его спрашивают, и беспрекословно делать то, что ему говорят. Высокобразованный персонал отдела исследований и разработок ценит свободу и независимость. Если же их начальник считает необходимым пристально следить за работой своих подчиненных, различия в ценностях, вероятно, вызовут конфликт. Конфликты также часто зарождаются в организациях здравоохранения между администрацией, которая стремится к эффективности и рентабельности, и медицинским персоналом, для которого большей ценностью является качество оказываемой больным помощи.

Различия в манере поведения и жизненном опыте. Эти различия также могут увеличить возможность возникновения конфликта.

Вам, конечно, встречались люди, которые постоянно проявляют агрессивность и враждебность и готовы оспаривать каждое слово. Такие «ершистые» личности создают вокруг себя атмосферу, чреватую конфликтом. Исследования показывают, что люди с чертами характера, которые делают их в высшей степени авторитарными, догматичными, безразличными к такому понятию, как самоуважение, скорее вступают в конфликт. Другие исследования показали, что различия в жизненном опыте, ценностях, образовании, стаже, возрасте и социальных характеристиках уменьшают степень взаимопонимания и сотрудничества между представителями различных подразделений.

Неудовлетворительные коммуникации. Плохая передача информации является как причиной, так и следствием конфликта. Она может действовать как катализатор конфликта, мешая отдельным работникам или группе понять ситуацию или точки зрения других. Если руководство не может довести до сведения подчиненных, что новая схема оплаты труда, увязанная с производительностью, призвана не «выжимать соки» из рабочих, а увеличить прибыль компании, подчиненные могут отреагировать тем, что замедлят темп работы. Другие распространенные проблемы передачи информации, вызывающие конфликт, — неоднозначные критерии качества, неспособность точно определить должностные обязанности и функции всех сотрудников и подразделений, а также предъявление взаимоисключающих требований к работе. Эти проблемы могут возникать или усугубляться из-за неспособности руководителей разработать и довести до сведения подчиненных точное описание должностных обязанностей.

5.1.3. Управление или урегулирование конфликтов

Существуют различные способы или стили поведения для регулирования межличностных конфликтов в организации. Р. Блейк и Дж. Мутон в 1964 г. (см. Мексон и др., 1992) впервые предложили концептуальную схему для классификации типов или стилей управления конфликтами на межличностном уровне: принуждение, уход, сглаживание, компромисс и разрешение проблем. В 1976 г. эта схема была немного модернизирована К. Томасом. В 1985 г. М. Рахим, используя аналогичную концептуализацию, предложил свою классификацию (рис. 5.3).



Рис. 5.3. Личностные стили регулирования/разрешения конфликтов

«Ориентация на себя» означает стремление индивида удовлетворить свои потребности и интересы, в отличие от «ориентации на других», заключающейся в стремлении или предрасположенности индивида удовлетворять потребности и ожидания других. Комбинации этих параметров дают пять конкретных стилей или способов управления конфликтами — *интегрирование*, *доминирование*, *уступчивость / сглаживание*, *избегание / уход* и *компромисс*:

- *интегрирование* — высокая ориентация на себя и на других. Этот стиль включает открытость, обмен информацией, выяснение и проверку различий для достижения эффективного решения, приемлемого для обеих сторон;
- *уступчивость, или сглаживание* — низкая ориентация на себя и высокая — на других. Этот стиль ассоциируется с попытками преуменьшать важность различий и акцентировать внимание на общности, совпадениях, чтобы удовлетворить потребности других, пренебрегая своими собственными интересами;
- *доминирование* — высокая ориентация на себя и низкая на других. Этот стиль идентифицируется с ориентацией «выиграть — проиграть» или с «силовым» поведением для достижения победы;
- *избегание, или уход* — низкая ориентация на себя и на других. Этот стиль ассоциируется с уходом в сторону, удалением себя (психологически или физически) из ситуации конфликта;

- *компромисс* — средняя ориентация на себя и других. Этот стиль включает тактику типа «ты мне — я тебе», т. е. обе стороны что-то теряют, чтобы достичь взаимоприемлемого решения.

Вопрос об эффективности стилей длительное время находился в фокусе внимания исследователей. Обычно считается, что интегративный стиль наиболее эффективен. Однако использование разных стилей зависит от конкретных ситуаций. Результаты исследований показывают, что интегративный стиль и в определенной мере компромиссный более приемлемы для управления стратегическими проблемами, а остальные — для тактических или повседневных проблем.

Конфликты могут разрешаться на межличностном и групповом уровнях. Межличностный уровень является формой разрешения конфликтов на групповых уровнях. Основной формой разрешения конфликтов на всех уровнях является процесс ведения целенаправленных бесед или переговоров либо непосредственно между субъектами конфликта, либо с участием третьей стороны или посредников. В исследовательской прикладной практике существует бесчисленное множество модификаций и классификационных схем методов урегулирования конфликтов на всех уровнях и достаточное количество научных трудов по этой тематике.

Заинтересованный читатель может найти информацию по этой теме в следующих источниках: по технике конфликтного поведения на межличностном уровне — В. А. Соснин, П. А. Лунев (1996); по методам урегулирования конфликтов на групповых уровнях — Дж. Бертон, С. Дьюкс (1990). Данная монография является достаточно полной и исчерпывающей работой, дающей современное представление по проблеме методов разрешения и урегулирования конфликтов. Много полезного по технологиям разрешения конфликтов можно найти в монографии «Социальные конфликты в современной России» (1999). Достаточно полным переводным источником по проблеме ведения переговоров является монография В. Мاستенбрука (1993), в которой дан анализ изданий, посвященных технологиям урегулирования конфликтов. В другой монографии этого автора «Управление конфликтными ситуациями» (1996) рассмотрены методы урегулирования конфликтов, возникающих в организации. Даны классификации отношений и их соответствие определенным стратегиям вмешательства.

Диагностика и вмешательство в управление конфликтом. Управление групповыми конфликтами в организациях включает два про-

цесса — диагностику конфликта и выбор и применение стратегии вмешательства (рис. 5.4).

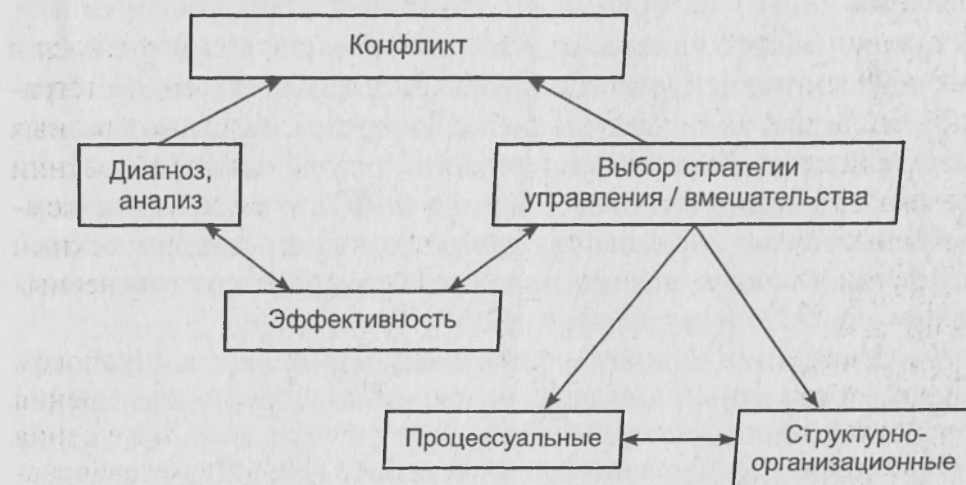


Рис. 5.4. Управление конфликтами в организации

Исчерпывающий диагноз включает измерение параметров конфликта и анализ диагностических данных. Измерению подлежат следующие параметры:

- величина или интенсивность конфликта на индивидуальном, групповом и межгрупповом уровнях;
- стили управления конфликтами членов организации с руководством, подчиненными, коллегами;
- источники интенсивности и основания выбора стилей;
- индивидуальная, групповая и организационная эффективность.

Анализ данных включает:

- интенсивность конфликта и конфликтные стили, классифицированные по подразделениям, и их сопоставление с соответствующими нормами;
- взаимосвязи интенсивности конфликта, конфликтных стилей, их источников и эффективности.

Диагноз должен дать ответ на вопросы: есть ли необходимость вмешательства и какой конкретно тип стратегии необходимо использовать? Обычно результаты диагноза обсуждаются представительной группой руководителей с привлечением внешних экспертов. Вариант карты диагностики конфликта дан в приложении к главе.

Существует два подхода к выбору и использованию стратегий вмешательства в управлении конфликтами: поведенческий и структурный. В стратегиях вмешательства, ориентированных на поведение, делается акцент на повышение групповой и организационной эффективности через изменение организационной культуры (установок, норм, ценностей, убеждений и т. д.) и как следствие — поведения. Процедуры вмешательства ориентированы на то, чтобы дать возможность членам организации обучиться различным стилям разрешения конфликтов и диагностике ситуаций, в которых их приемлемо использовать. Здесь используются разные процедуры: Т-тренинг, ролевой анализ, трансактные процедуры, методы группового развития, межгрупповая лаборатория и т. д.

В структурных стратегиях для повышения организационной эффективности акцент делается на изменении структурных характеристик: механизмов дифференциации и интеграции, систем коммуникации, вознаграждений и наказаний и т. д. Здесь используются методы обогащения труда, реструктурирование рабочих мест, социотехнические изменения трудового процесса и т. д. (Соснин, 1990).

5.1.4. Посредничество как метод урегулирования и разрешения конфликтов

Ситуация с исследованием конфликтов в мировой академической науке складывалась таким образом, что акцент делался больше на моделях и причинах конфликтного поведения и на хорошей объяснительной теории, чем на эффективных средствах «лечения» конфликтов. В последнее десятилетие этот дисбаланс исправляется. Эта тенденция проявляется в появлении альтернативных методов разрешения споров в судебной практике, учебных программ по разрешению конфликтов в университетах, в появлении научных журналов, посвященных проблеме конфликта и его разрешению, а также в разработке стратегий посредничества и проблемно-ориентированных методов разрешения конфликтов, различных методов разрешения конфликтов на международном уровне (Бертон, 1990).

Проблема посредничества: управление, урегулирование и разрешение конфликтов с помощью третьей стороны. Термин «посредничество» широко используется для описания любого вмешательства третьей стороны по урегулированию разногласий. Посредничество

как технология урегулирования разногласий и конфликтов в разных модификациях используется и неформально и формально фактически во всех сферах человеческих взаимоотношений начиная с семейных и до международных.

Широкое распространение методов посредничества как формы разрешения противоречий имеет объективные основания в самой логике развития конфликтных процессов независимо от уровня и типа конфликта. Теория и практика показывают, что самостоятельные переговоры «лицом к лицу» в серьезном конфликте не являются подходящим средством по его разрешению. Наоборот, стороны, как правило, упорно и очень быстро соскальзывают в «проторенную колею», и в лучшем случае переговоры превращаются в диалог глухих. Они «заключаются» на своих позициях и взаимных обвинениях, избегают малейших признаков гибкости, так как считают, что это может быть использовано другой стороной в свою пользу.

Такое поведение сторон в конфликте вполне объяснимо объективной социально-психологической логикой деструктивного развития конфликтов. И эта логика имеет свои хорошо известные закономерности, независимо от причин и факторов, детерминирующих этот процесс:

- уменьшение объема коммуникации между сторонами, увеличение дезинформации, ужесточение агрессивности терминологии, тенденция использовать СМИ как оружие в эскалации психоза и противостояния у широких масс населения конфликтующих сторон (в случаях региональных и международных конфликтов);
- усиление неосознаваемых искажений в восприятии информации друг о друге, повышение чувствительности к разногласиям и угрозам, уменьшение осознания общих интересов, возникновение тенденции воспринимать примирительные действия другой стороны как мотивированные недобрыми намерениями и реагировать отрицательно на предложения другой стороны;
- формирование установок враждебности и подозрительности друг к другу, т. е. формирование и закрепление образа «коварного врага»;
- формирование и закрепление ориентации на победу в конфликте силовыми методами любой ценой за счет другой стороны, т. е. ориентация на то, что разрешение конфликта может быть навязано другой стороне силой.

Опыт показывает: несмотря на признание переговоров «лицом к лицу» важным инструментом урегулирования конфликтов в принципе, вероятность их успеха будет сильно зависеть от присутствия на переговорах нейтральной третьей стороны — посредников, которые будут выполнять функцию управления переговорным процессом.

Определение и виды посредничества. Анализ различных определений посредничества показывает, что акцент в определении делается на ряде положений:

- нейтральность третьей стороны в переговорах;
- организация содержательной помощи конфликтующим сторонам в достижении соглашения;
- работа с каждой стороной отдельно или с обеими;
- взаимные уступки при проведении переговоров;
- отсутствие у третьей стороны властных полномочий и др.

Внимательное рассмотрение этих оснований для определения посредничества показывает, что они уязвимы с точки зрения специфики процесса — посредничество не всегда нейтрально, не всегда и не все участники переговоров стремятся достичь соглашения. Многие посредники воздерживаются от содержательных советов, в отличие от процедурных, в ряде случаев стороны стремятся избегать уступок ради достижения интегративных решений, бывают ситуации, когда посредники наделены властными полномочиями, и т. д. Короче говоря, признавая выделенные выше признаки содержательного определения посредничества в качестве основных, на практике к этому необходимо подходить конструктивно, основываясь на конкретизации самой специфики конфликтной ситуации, а не на общем определении.

При характеристике процессов посредничества существует несколько подходов (Соснин, 1994). Одна группа подходов основана на выделении ролей, функций, стилей и тактик поведения посредников — «коммуникатор», «формулятор», «манипулятор», ориентация на взаимный интерес и справедливый исход, справедливые взаимоотношения и т. д. Другая группа подходов рассматривает посредничество с точки зрения выделения в процессе стадий и этапов. Так, Дж. Келтнер (см. Соснин, 1994) выделяет семь стадий процесса посредничества:

- организация места проведения, открытие и начало обсуждения;
- проработка спорных вопросов;
- идентификация возможных альтернатив;

- их оценка;
- переговоры или «торги»;
- выбор и принятие решения;
- проверка и завершение процесса.

К. Моор (см. указ. соч., 1994) делит процесс посредничества на двенадцать стадий:

- первоначальный контакт с участниками;
- выбор стратегии управления процессом;
- сбор и анализ информации;
- разработка плана осуществления посредничества;
- создание атмосферы доверия и сотрудничества;
- начало посреднической сессии;
- определение пунктов разногласий, порядка и последовательности их обсуждения (повестки дня);
- выявление скрытых интересов участников;
- разработка вариантов урегулирования;
- заключительные переговоры;
- достижение формального урегулирования.

Существуют и другие классификации подобного рода.

Наконец, другой путь к пониманию процесса посредничества — это представление конкретной практики как точки на континууме между двумя идеальными типами — ориентация на достижение соглашения и на взаимоотношения. Основная цель посредничества, ориентированного на соглашение, — избежать потенциальных и реальных разрушительных последствий продолжающегося конфликта путем достижения соглашений, приемлемых для его участников. В процессе посредничества, ориентированного на взаимоотношения, цель достижения соглашения не игнорируется, но основной акцент делается на формировании таких отношений в ходе переговоров, которые необходимы для выработки и принятия интегративного решения самими конфликтующими сторонами. В реальном процессе посредничества, как правило, присутствуют обе ориентации в зависимости от специфики конфликтной ситуации и хода переговорного процесса.

Как показывает обзор литературы, посредничество как стратегия, метод или техника урегулирования споров и конфликтов в переговорах имеет обширную сферу приложения в работе с конфликтами и разногласиями практически во всех сферах и уровнях человеческих отношений — семейные отношения, сфера бизнеса, общинные и региональные проблемы, этнополитические и территориальные противоречия, международные конфликты, разрешение

споров в судебной практике и т. д. В связи с этим существует много модификаций по конкретным процедурам проведения посреднических миссий, роли конкретного поведения посредников в переговорном процессе и т. д.

Проблемно-ориентированный подход к разрешению конфликтов. Принципиальная ориентация в проблемно-ориентированном подходе к разрешению конфликтов — это постановка на первое место объяснительного потенциала человеческих потребностей. Но при этом, кроме учета психологических переменных, в сферу анализа включаются и другие источники возникновения проблем: проблемы окружающей среды, социальные, экономические, политические и институциональные проблемы.

Проблемно-ориентированное разрешение конфликта разумно рассматривать как накопление и синтез прошлой и современной научной мысли и практического опыта в сферах управления, урегулирования споров и разрешения конфликтов. В то же время прикладная ценность этого подхода более очевидна при разрешении глубинных социальных конфликтов. Это не означает, что данный подход совершенен, т. е. разрешил все свои внутренние проблемы. Напротив, несмотря на разработанность основных процедур, существуют разные модификации и ориентации, общими элементами которых скорее являются процедурные, а не содержательные аспекты.

Общие параметры проблемно-ориентированного подхода обычно включают:

- «разведение» конфликтных ситуаций по участникам и спорным вопросам;
- непосредственное взаимодействие между представителями конфликтующих сторон;
- использование профессионально подготовленного лица или группы лиц, помогающих осуществлению переговоров;
- интенсивные аналитические дискуссии, включающие один или несколько этапов переговоров длительностью до одной недели.

В определенной мере проблемно-ориентированные методы разрешения конфликтов базируются на идеях адисциплинарного подхода, рассмотренного ранее.

Содержание разных модификаций метода состоит в следующем. При участии третьей стороны (как правило, группы экспертов) производится консультирование руководства обеих конфликтующих сторон, затем осуществляется организация и проведение самих пе-

реговоров. Обычно переговоры проходят в два этапа: на первом этапе проходят переговоры представителей конфликтующих сторон, на втором — на официальном уровне. Теорией и практикой выработаны достаточно развернутые и жесткие правила и процедуры организации и проведения таких переговоров, соблюдение которых повышает вероятность достижения успеха.

Если говорить об этапах и задачах, о самой логике переговорного процесса в проблемно-ориентированном подходе, то схематично она сводится к следующему. Вначале решаются процедурные вопросы (правила ведения дискуссий, формы и хронологическая процедура обсуждения, вопросы регламента, конфиденциальности и др.). Затем начинается обсуждение спорных вопросов. Эта стадия также имеет свою логику. В начале выясняются позиции сторон, далее — их интересы и цели, после этого — выяснение потребностей и ценностей. Одновременно осуществляется диагностика эмоциональных состояний участников и снятие отрицательных состояний, дополнительная работа посредников по созданию благоприятного климата взаимодействия. После этого происходит выяснение совпадений и разногласий в потребностях и интересах, разработка альтернатив и их оценка, проведение основных переговоров, принятие решений и их формальное закрепление, а также выработка процедур взаимного информирования о ходе выполнения соглашений сторонами.

В рамках проблемно-ориентированного метода существует ряд частных подходов, используемых в практике разрешения межгрупповых конфликтов (гражданская дипломатия, Т-групповые методы, дипломатия второго пути и др.). Таковы в сжатом виде основные положения проблемно-ориентированного подхода к разрешению межгрупповых конфликтов в рамках метода посредничества.

Характеристика процесса посредничества на межличностном уровне. Как уже отмечалось, метод посредничества в разрешении конфликтов может применяться не только для их разрешения на социальном уровне, но и при урегулировании на уровне межличностном. При этом принципиальных психологических отличий в его применении не существует. Сохраняются все элементы, правила и процедуры использования метода, а все отличие только в более низком уровне формальности (официальности) при проведении сессий (по сравнению, скажем, с осуществлением этого процесса на региональном уровне) и особенностях организации. Поэтому ограничимся некоторыми дополнительными соображениями.

Часто межличностные конфликты бывают настолько эмоционально интенсивны, что самим участникам становится трудно непосредственно сотрудничать друг с другом в разрешении проблемы. Они могут прийти к убеждению, что именно другой является «проблемой». Поэтому общение в конфликте часто становится «поток» взаимных прерываний и обвинений в адрес друг друга. В этих случаях, чтобы оказывать помощь участникам конфликта при прохождении стадий его разрешения, и оказывается полезным нейтральный посредник.

Один из полезных практических алгоритмов для посредников при анализе конфликтной ситуации и прохождении стадий его разрешения состоит из следующих четырех этапов:

- *взаимоприемлемое определение проблемы.* Это первый шаг и начало процесса. Часто на вопросы «Что произошло?», «В чем состоит проблема?» отвечают обвинениями. Это предполагает, что «проблема» в другом человеке или группе. Конфликтную ситуацию необходимо описать таким образом и в таких терминах, чтобы с ее «портретом» мог согласиться каждый из участников. Это можно сделать при помощи таких фраз, как «Итак, существует разногласие по поводу...», «Мы понимаем, что А нравится..., и это находится в противоречии с желаниями В...» и т. д. На этом этапе посреднику необходимо получить объективный перечень подобных утверждений в отношении конфликта, чтобы затем «атаковать» проблему, а не лиц, имеющих к ней отношение;
- *выяснение эмоционального отношения участников к конфликтной ситуации.* Вопросами типа «Как вы себя чувствуете?» мы стремимся получить честные, открытые субъективные суждения в отношении положительных и отрицательных переживаний участников конфликта. На этом этапе посреднику необходимо понять, какие чувства формируют жизненно важный компонент конфликта, независимо от того, «справедливы» и оправданы ли они с точки зрения других участников. Одновременно посредник должен следить, высказываются ли они именно как чувства, а не как оценочные суждения и перефразировать последние в Я-утверждения (см. главу 3.2). Например, «Значит, вы чувствуете, что не можете доверять ему и не можете на него положиться» и т. д. Другими словами, необходимо стремиться избегать использования ярлыков и оскорбительных суждений, а описывать действия людей в максимально нейтральных выражениях, скажем: «Я сильно разозлился,

когда обнаружил, что ванна оказалась в беспорядке», а не «Он никогда за собой ничего не убирает». Посредник должен корректировать оценочные суждения участников;

- *выявление интересов и потребностей сторон.* Удивительно, что простой вопрос «Что бы вы хотели в итоге?» так редко задается в конфликтных ситуациях. Люди часто тратят много времени, споря о том, что должно было случиться в прошлом и кто виноват, что этого не случилось. Но простая правда в том, что в прошлом ничего изменить невозможно. И посреднику необходимо ориентировать внимание участников на обсуждении того, каковы их реальные интересы в текущей ситуации и что бы им хотелось иметь в будущем. Необходимо выявить, в чем состоят их главные интересы и базовые потребности в связи с конкретной ситуацией, в чем их суть, чего конфликтующие стороны хотят избежать более всего и что для них менее важно. Из ответов на такие вопросы складывается картина того, что жизненно важно для каждой стороны спора и что может оказаться достижимым;
- *поиск приемлемых решений и достижение соглашения.* Ответ на вопрос «Что действительно может быть сделано?» — это четвертый этап процесса. Здесь обсуждаются возможные практические шаги, приемлемые для всех сторон, которые могли бы улучшить ситуацию. Бесполезно стремиться к поиску совершенного решения — более продуктивно перечислить варианты возможных исходов и начать анализировать, какой из них мог бы реализоваться. На этой стадии необходимо задавать вопросы типа «Это справедливо?», «Сколько это будет стоить?», «Кому это поможет?», «Кто будет оплачивать?» и т. п. Любое изменение ситуации влечет для участников затраты денег, времени, эмоциональных усилий и т. п. Если стороны не считают, что возможные усилия и вложения стоят того, чтобы изменить ситуацию к лучшему, это означает, что текущая ситуация «терпима». Конечно, ситуация может оказаться терпимой для одной стороны, но не для другой. Поэтому, если изменений не происходит, лицо, для которого ситуация остается неприемлемой, скорее всего, будет стремиться к эскалации конфликта до тех пор, пока она станет нетерпимой и для другой стороны. Здесь посредник поставлен перед необходимостью прямого ненасильственного действия, чтобы помочь более слабой стороне «выбраться» из обстоятельств, приносящих ему страдание.

Представленный алгоритм, естественно, не означает, что существует какая-то единая формула, которая ведет к легким разрешениям конфликтных ситуаций. Фактически в процессах посредничества ищется скорее не «решение», а возможные пути улучшения ситуации. Большинство конфликтов слишком сложны для разрешения, чтобы найти «разовые» и «окончательные» варианты их урегулирования. Хотя это не значит, что при посредничестве исключаются радикальные решения или не поощряются творческие усилия участников, которые могут действительно открыть путь к практической ликвидации конфликта.

Еще раз напомним: посредничество является процессом, в котором нейтральная третья сторона приглашается для обсуждения спора, чтобы направлять его конструктивное русло, но не для того, чтобы самому посреднику принимать решение о путях разрешения конфликта за самих участников (это арбитраж). Соглашение вырабатывают сами участники.

Цели процесса посредничества заключаются в оказании помощи участникам в отношении следующего:

- выявить уровень стремления сторон положительно разрешить конфликт и сформировать это стремление;
- предложить и принять правила управления ходом дискуссии (создать благоприятные условия для урегулирования спорных вопросов);
- определить основные параметры проблемы (прояснить сущность и причины возникновения конфликта);
- обеспечить конструктивное взаимодействие сторон, способствующее их открытости при обсуждении спорных вопросов, их причин, мнений, жалоб;
- идентифицировать и выразить чувства и опасения сторон (выслушать о чувствах и опасениях каждого);
- выявить их идеальное решение сторон конфликта с их собственных точек зрения;
- выразить лежащие в основе позиций сторон их интересы и потребности;
- выработать различные предложения по разрешению конфликта;
- оценить возможные последствия этих решений для всех участников конфликта;
- провести переговоры и прийти к соглашению в отношении принятия конкретного варианта;
- при необходимости написать и подписать соглашение;

- осуществлять координацию заседаний;
- выработать и согласовать процедуру последующей встречи через определенное время для оценки результата;
- если необходимо, начать процесс снова, чтобы найти новый курс действий.

Таким образом, посредничество — это не принятие решения за самих участников, не выяснение того, кто прав, кто виноват, кого нужно наказать, или того, что должно было случиться или не случиться в прошлом. Процесс посредничества не предполагает заранее известного исхода. Основная цель — просто отыскать какой-либо путь для улучшения текущей ситуации, сформировать доверие и возможное примирение между сторонами.

Первая задача посредника — установление положительной атмосферы, уменьшение нервозности или страхов, объяснение целей процесса, выработка согласия об основных «базовых правилах», способствующих конструктивному ведению диалога. Например, для успеха обсуждения важно и необходимо, чтобы участники могли слушать друг друга не прерывая, попытаться описать проблемы без обвинений и оценочных суждений, не грубить и не использовать прозвищ, относиться ко всему, образно выражаясь, доверительно.

Как только достигнуто согласие в отношении основных правил, посредник «ведет» оппонентов через стадии разрешения проблемы (как описано выше), используя ряд приемов:

- высказывание одобрения за полезные предложения или спокойное выслушивание;
- перефразирование при необходимости утверждений, содержащих обвинения в утверждения в отношении чувств, страхов, потребностей и целей;
- просьбы о дополнительной информации, если что-либо не вполне ясно;
- оказание помощи сторонам при выражении их чувств, потребностей, интересов, целей;
- добавление к рассмотрению дополнительных предположений от себя, не придавая им исключительной значимости и без их оценивания;
- оказание помощи в формулировке соглашения, если оно выглядит явно в пользу одной стороны (некоторые соглашения, даже если с ними согласны все стороны, оказываются неприемлемы с этической точки зрения. Например, муж обещает бить свою жену только раз в неделю, а не каждый день, и она с этим согласна).

Приложения

Приложение № 1. Карта диагностики конфликта

1. Стороны конфликта

- характеристика субъектов конфликта (профессиональные, личностные, лидеры в конфликте и т. д.);
- история взаимоотношений:
 - не было взаимоотношений до конфликта;
 - нормальные деловые, без соперничества и враждебности;
 - отношения соперников, но не врагов, конкуренция интересов осуществляется лично, через посредников (руководителей);
 - острые отношения в прошлом, сопровождавшиеся враждебными отношениями.

2. Сущность конфликтной проблемы

- основные причины и их взаимосвязь;
- какие аспекты являются главными / второстепенными;
- «точки соприкосновения» — какие вопросы / интересы объединяют / могут объединить;
- какие позиции занимают и отстаивают;
- что предпринималось и чем закончилось, почему;
- какой информации не хватает, как ее получить;
- как отражается конфликт на функционировании.

3. Отношение сторон на момент конфликтного противоборства

- взаимное доверие и уважение;
- недоверие/подозрительность;
- недоверие переносится с содержательных вопросов на личные и наоборот; стороны поляризованы;
- члены враждующих лагерей избегают общения друг с другом;
- нескрываемая враждебность, установка на победу над «врагом» любой ценой.

4. Отношение к разрешению конфликта

- стремление прекратить конфликт любой ценой;
- поиски взаимоприемлемого решения;
- намерение продолжать противоборство;
- желание победить оппонента любой ценой.

5. Позиции (интересы), варианты сторон к урегулированию конфликта

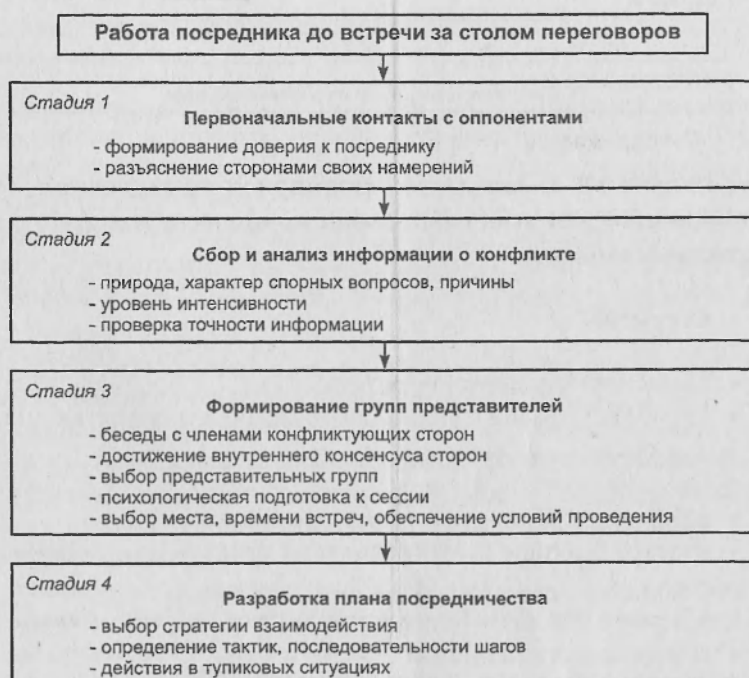
- позиции сторон известны / неизвестны;

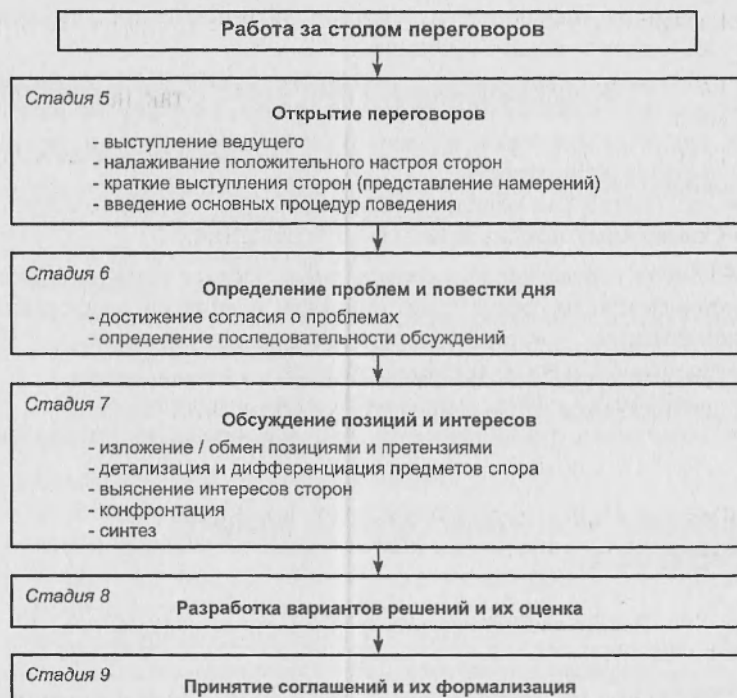
- стороны обсудили ряд решений; позиции сторон по отношению к ним ясны / не ясны;
- отсутствует свой вариант, но готовы обсуждать другие варианты;
- жесткое навязывание своего варианта, позиции не изменены;
- каковы возможные мотивы и потребности сторон, лежащие в основе их позиций;
- что могло бы сблизить позиции сторон и подтолкнуть их к взаимному поиску приемлемого решения.

6. *Выбор управленческой стратегии и форм ее осуществления* (основывается на результатах анализа и оценки информации о конфликте)

- выбор стратегии, тактики, этапов;
- разработка плана, вопросов, правил, процедур;
- возможные тупиковые ситуации и способы их преодоления.

Приложение № 2. Этапы стратегии процесса посредничества





Приложение № 3. Алгоритм проведения однодневной конференции для урегулирования конфликта между подразделениями

а) Открытие.

Цель:

- общее описание сущности проблемы;
- выработка правил и порядка обсуждения и повестки дня.

б) Автономная работа групп (приблизительно 1 час).

Цель:

- обсуждение поведения другой группы в конфликте;
- прогноз реакции другой группы на предъявленные претензии.

в) Совместная сессия (приблизительно 1 час).

Цель:

- обмен представлениями;
- уточнение представлений.

г) Раздельное (по группам) обсуждение полученных результатов.

Цель:

- выяснение причин, почему другая группа так нас воспринимает;
- рекомендации по вариантам своего поведения и поведения своей группы.

д) Совместное заседание.

Цель:

- обмен диагнозами;
- анализ рекомендаций, их уточнение, оценка;
- генерирование новых альтернатив и их оценка;
- достижение соглашений и их формализация.

Приложение № 4. Противодействие тактикам манипулирования в деловых контактах

1. Манипулятивные тактики: определение и общая информация

Манипулятивные тактики — это совокупность приемов и способов воздействия на оппонента, ориентированная на введение его в заблуждение и побуждающая к действиям и высказываниям, наносящим ущерб его интересам.

Основная цель: используя сознательно «элемент надувательства», так воздействовать на рациональную и эмоциональную сферу собеседника, чтобы последний согласился принять приоритеты другой стороны в ущерб собственным.

Личностные подструктуры, на которые направлено воздействие манипулятивных тактик:

- самооценка личности, вызывающая активизацию механизмов психологической защиты своего Я (своих представлений о себе: компетенции, информированности, социальном статусе, самоуважении, умении отстаивать свои интересы и потребности);
- способность «человека» хладнокровно и объективно воспринимать, анализировать и оценивать ситуацию в связи с реализацией своих интересов и потребностей;
- на активизацию мотива страха.

Эффективность воздействия манипулятивных тактик основана, как правило, на:

- неосознанности (автоматичности) включения механизма психологической защиты при повышении эмоциональной напряженности от воздействия тактики (аналогия с «коленным рефлексом»);
- неосознаваемом сдвиге внимания партнера от своих интересов и приоритетов и повышении готовности действовать в интересах оппонента.

2. Тактика использования слухов

«Слухи» — это различные виды «искаженной» информации, которые в том или ином отношении невыгодно представляют Вас, Вашу позицию в связи с обсуждаемым вопросом.

Цель: поставить партнера в «оправдательно-объяснительную» позицию, чтобы побудить его «объяснить» реальное положение дел.

Механизм действия:

- возникает дискомфортное состояние, поскольку услышанная информация тем или иным образом задевает нашу самооценку (показывает наши доводы в невыгодном плане, намекает на нашу неосведомленность, некомпетентность или апеллирует к нашей компетентности);
- как следствие возникает сильное, как правило, неосознаваемое побуждение «объяснить» оппоненту реальное, «правильное» положение дел, подлинность Вашей позиции и т. д.;
- мы сообщаем партнеру конкретную информацию, раскрытие которой может оказаться в его интересах и нанести ущерб нашим.

Примеры воздействия и способы противостояния

Примеры:

— И, тем не менее, несмотря на то, что Вы утверждаете, существует мнение, что...

— И все же, что Вы скажете о широко распространенных и обсуждаемых в СМИ слухах о том, что...

— Я допускаю в Ваших доводах рациональное ядро. Но я слышал и совершенно другие оценки и предположения о вероятном развитии ситуации. Их суть в том, что...

Основное правило и приемы противостояния тактике

Правило: заставить самого оппонента доказывать и убеждать Вас в правдоподобности «запущенного» им слуха. Чтобы выработать

в себе такие навыки, чаще задавайте себе вопрос: «Почему именно я должен пускаться в объяснения и доказательства малообоснованных заявлений оппонента, не разумнее ли предоставить ему самому право “доказывать” обоснованность своего высказывания?»

Приемы. При «инъекции» слуха больше задавайте проясняющих вопросов типа:

— Честно говоря, я мало об этом слышал, расскажите подробнее, откуда Вам это известно?

— А что Вас самих заставляет думать, что это соответствует действительности?

— А почему сейчас Вы хотите обсуждать именно это?

Задавайте вопросы до тех пор, пока не заставите оппонента полно и точно высказаться, на чем основано его сообщение, кто источник, при каких обстоятельствах ему это стало известно и т. д. Помните, чем настойчивее Вы опровергаете слух, тем сильнее втягиваетесь в ловушку. Главное — не пускаться в объяснения, не высказывать никаких опровергающих доводов и фактов. Ограничивайте свои реакции краткими, но спокойными и доброжелательными отказами, несогласием по самому факту высказывания оппонента:

— Мне это представляется не соответствующим действительности.

— Вы же сами сказали, что это мнения и предположения. Давайте не будем попусту тратить на это время.

Помните, если Ваш оппонент просит пояснения, приглашает к обсуждению, ссылаясь на тот или иной слух, то он выступает в роли своеобразного «рыбака». И «рыбка», которую он стремится поймать и изжарить, это Вы, точнее, та информация, которую он стремится получить при помощи «инъекции» слуха. Поэтому будьте внимательны и не становитесь легкой добычей таких «рыбаков».

3. Тактика давления с использованием угроз

«Угроза» — высказывание, заявление оппонентом намерения предпринять конкретные действия или отказаться выполнить конкретные действия, которые могут нанести ущерб Вашим интересам и целям.

Цель:

- заставить, побудить партнера пойти на уступки, нежелательные или неприемлемые с точки зрения его интересов;

- вывести партнера из равновесия и побудить к высказываниям и действиям, могущим нанести ущерб его интересам;
- зондирование решимости партнера отстаивать свои интересы и получение дополнительной информации о позициях и возможностях последнего в разрешении обсуждаемой проблемы.

Механизм действия в целом аналогичен механизму «запуска» слуха плюс активизация мотива страха, который может стать доминирующим в зависимости от конкретной ситуации.

Основные правила и приемы противостояния угрозам

Правила:

1) воздерживайтесь от спонтанной реакции «коленного рефлекса» — автоматически реагировать контругрозой в ответ на угрозу оппонента. Успех в деловых беседах основывается на Ваших умениях и навыках постоянно держать под контролем сознания процесс взаимодействия;

2) необходимость быстрой качественной оценки высказанной угрозы, ее «спонтанности» или намеренности / запланированности. Внимательно следите за признаками поведения оппонента, свидетельствующими о твердости намерения осуществить угрозу:

- форма высказывания (спокойная или раздражительная);
- согласуется невербальное поведение с высказанными словами, или он нервно отводит глаза, избегает глазного контакта;
- было ли у Вас ощущение, что угроза может последовать в ближайшее время.

Спонтанная угроза может оказаться такой же серьезной, однако наиболее вероятно, что это продукт моментального раздражения;

3) не спешите реагировать на угрозу. Краткий период молчания особенно полезен для обдумывания содержания и правдоподобия угрозы и собственной реакции. Если, как это бывает, угроза была полностью не намеренна или допущена в момент раздражения, Ваше молчание даст шанс оппоненту отказаться от своего намерения и может привести его в замешательство! Краткое молчание, в то же время способно побудить партнера как-то дополнительно объяснить, переформулировать свою угрозу.

Приемы противодействия угрозам

- Повторяйте, перефразируйте, просите повторить, прояснить высказанную угрозу. Повторное высказывание может быть более обдуманным, Ваша просьба, если угроза содержала элемент блефа, может побудить оппонента снять ее или ослабить.

- Попросите оппонента прояснить ситуацию беседы, которая подтолкнула его к высказыванию угрозы.

- Сделайте вид, что не распознали угрозу, и продолжайте прежнюю линию обсуждения. Если угроза была ненамеренной или просто «зондирующим блефом», Вы можете «не заметить» ее. Это помогает партнеру спасти свое лицо и не вынуждает его более определенно высказать угрозу, которую он не готов осуществить.

- Выразите сомнение или покажите состояние замешательства:

- Я совершенно обескуражен тем, что я сейчас услышал.

- Честно говоря, не знаю, как реагировать на Ваше заявление.

- Мне трудно поверить, что Вы намерены так поступить.

- Я был уверен и надеюсь, что мы способны прийти к такому решению, которое бы учитывало и Ваши и мои интересы.

- Вызовите чувство вины у оппонента. Это демонстрация чувства переживания, огорчения от того, что возникшие трудности поставили Вас лично друг против друга; выражение сожаления, что интересы оппонента не будут удовлетворены, так как его непримиримая позиция делает соглашение невозможным.

- Переориентируйте высказанную угрозу самому партнеру. Покажите, какой ущерб его интересам может принести выполнение своей угрозы.

- Выразите понимание и сочувствие. Использование этого приема хорошо «работает», когда угроза — явно результат накопившегося раздражения:

- Я искренне огорчен, что у нас возникли затруднения. Я, вообще-то говоря, с оптимизмом оценивал возможности достичь взаимоприемлемого решения.

- Я понимаю, насколько трудно Вам убедиться в том, что мое предложение действительно выгодно для нас обоих.

- Пригласите оппонента еще раз обсудить сложившуюся ситуацию. При обсуждении выражайте искреннюю уверенность в том, что интересы обеих сторон могут быть удовлетворены лучшим образом, если продолжить обсуждение, не прибегая к крайностям. Можно при обсуждении использовать прием «обсуждения гипотетической возможности», ее суть заключается в следующем: склоните оппонента к предположению, что какая-то Ваша позиция приемлема для него, и предложите обсудить ее. Прием втягивания партнера в обсуждение воображаемой ситуации позволяет снять напряжение и более спокойно и открыто обсуждать возникающие возможности. Полезен прием достижения соглашения в принципе.

- Отложите дискуссию по обсуждаемому вопросу. В ряде случаев полезно сразу переключаться на обсуждение тех вопросов, вероятность достижения согласия по которым более вероятна.

- Примите вызов. Иногда наиболее уместный ответ — это выразить свое отрицательное отношение и решимость противостоять угрозе:

- К сожалению, вынужден сказать...

- Если Вы намерены поступить таким образом, то... Хотя я, со своей стороны, предпочел бы обсудить с Вами возможность другого варианта, более приемлемого для нас.

- Ответьте контругрозой.

- Прервите беседу и удалитесь.

- Ответьте уступкой на угрозу. Даже тогда, когда Вы уверены, что должны будете пойти на уступки, прежде чем это делать, попробуйте прибегнуть к приему зондирования.

Итак, проявляйте гибкость в своем реагировании на угрозы, ультиматумы, тупиковые ситуации. В зависимости от специфики ситуации возможны разные комбинации перечисленных приемов. При любой форме реагирования стремитесь продолжать обсуждение. Никогда не сжигайте мосты, которые в иных обстоятельствах могут вновь вернуть Вас на путь продуктивных переговоров. Главное — не позволяйте себе попасть в ловушку «коленного рефлекса» при реагировании на угрозы партнера.

4. Тактика провоцирования замешательства и дезориентации партнера

«Эмоциональная провокация» — неожиданные провокационные вопросы, оскорбительные высказывания и замечания, унижающие Ваше личностное достоинство, открытая агрессия в адрес Вашей личности. Как правило, такие приемы реализуются в форме заранее спланированного действия или высказывания, неожиданного и как бы «выпадающего» из нормального хода беседы.

Цель:

- разрушить Вашу установку на конструктивное обсуждение;
- расстроить Ваши планы, ожидания;
- вывести Вас из равновесия и побудить к действиям и высказываниям, которые могут нанести ущерб Вашим интересам.

Механизм воздействия тот же, что и в тактиках «запуска» слуха и использования угроз. Такой же эффект дезорганизации могут вызывать и агрессивные реакции партнера с авторитарной

структурой личности, для которого унижения, оскорбление людей, грубость, стремление «загнать их в угол», использовать в своих интересах — типичная форма взаимодействия, форма удовлетворения потребности во власти.

Правила и приемы противостояния

Основное правило: сохранение хладнокровия, спокойствия, воздержание от реакции «коленного рефлекса». Нет ничего эффективнее против тактики агрессивности независимо от того, в какой форме она осуществляется, как сохранять спокойствие и самоконтроль. Поступая так, внезапно обнаружите, что Ваш агрессивный оппонент сам оказывается в состоянии замешательства и дезориентации.

Приемы противодействия. Используйте приемы защиты от агрессивности:

- перефразирование агрессивной реакции оппонента;
- задавание уточняющих вопросов;
- высказывание партнеру своих отрицательных эмоциональных состояний в связи с агрессией;
- повторное приглашение партнера к конструктивному обсуждению вопроса.

Используйте весь арсенал приемов для противостояния угрозам, описанный выше.

5. Тактика формирования впечатления, что партнер настроен на сотрудничество

Содержание тактики: демонстрация оппонентом высокого уровня понимания проблем, текущих потребностей с одновременным выражением сожаления, что по тем или иным причинам он не может Вам помочь или оказать услугу — служебные функции не позволяют принять Ваше предложение, возможности ограничены, принятие именно такого предложения не входит в сферу его компетенции и т. п.

Цель:

- зондаж Ваших позиций и трудностей в связи с обсуждаемыми вопросами;
- формирование Вашего положительного отношения к личности оппонента (образ «милого», понимающего собеседника, проявляющего симпатию, одобрение и словесную поддержку);
- активизация Вашей готовности пойти навстречу его интересам.

Механизм воздействия: неосознаваемый сдвиг внимания партнера с его текущих интересов и целей взаимодействия на межличностную сторону, затрудняющий отрицательно ответить оппоненту на просьбу (активизация ложного чувства вины и обязанности).

Правила и приемы противостояния

Основное правило: постоянный контроль внимания на своих целях и интересах. Главное — отстраниться от ложного чувства вины и обязанности. Не позволяйте втянуть себя в конкретные обязательства в обмен на понимание, пустые обещания, выражения сочувствия и симпатии партнера, играющего роль приятного человека, не готового к взаимодействию. Помните, что сочувствие и симпатия — это лишь важный компонент делового сотрудничества. За этим должны следовать конкретные шаги, действия, обязательства с обеих сторон.

Возможные приемы противодействия

- Настойчиво напоминайте партнеру, чтобы он делом подтверждал свое намерение к сотрудничеству и постоянно оказывайте на него давление в этом направлении, не давая ему «увиливать».
- Спрашивайте «в лоб»: чем конкретно он может помочь в реализации Ваших потребностей и интересов по обсуждаемым вопросам.
- Используйте тактику повторного обсуждения (резюмирования) в ходе беседы, чтобы открыто заявить, что его заверения в готовности действовать в интересах обеих сторон не сдвигают ситуацию с места.
- Если делаете уступки в его пользу, открыто связывайте их выполнение с его конкретными действиями в Вашу пользу.
- Высказывайте предложение отложить обсуждение проблемы до тех пор, пока другая сторона не будет готова обсуждать ее в более конструктивном плане.
- Откажитесь от взаимодействия с партнером и выскажите просьбу об организации встречи с другим лицом, имеющим компетенцию принимать решения по обсуждаемой проблеме.

**6. Тактика провоцирования Вашего интереса к партнеру
(как вариант тактики формирования впечатления)**

Содержание и цель тактики: произвести такое впечатление на оппонента, чтобы он сам захотел развивать отношения с другой стороной. Другими словами, Ваш партнер так рекламирует себя (свои способности, возможности, ресурсы, связи и т. д.), что Вы убеж-

даете себя в целесообразности установления с ним личных и деловых отношений и как следствие выражаете готовность пойти на определенные уступки в надежде получить выгоду в будущем.

Механизм действия:

- неосознаваемый сдвиг внимания партнера с текущих приоритетов и интересов;
- формирование ожидания получить выгоды в будущем;
- как следствие повышение готовности идти на текущие уступки в пользу оппонента.

Правила:

- не забывайте вышеприведенное правило: когда партнер стремится убедить Вас, что он настроен на сотрудничество;
- держите под контролем сознания не только потенциальные возможности оппонента, но и достижение поставленных Вами целей в текущей ситуации;
- не забывайте, что Ваша цель — выстроить ясную перспективу на будущее. И пока перспектива развития отношений с таким партнером для реализации Ваших целей не совсем ясна, будьте внимательны и осторожны и не спешите идти на уступки.

Тактика работы с «саморекламирующимся» партнером

Общая внутренняя установка: «Не рассказывайте много о том, что Вы сделали для других. Лучше расскажите, а затем и докажите, что Вы собираетесь и можете сделать для меня и чего это мне будет стоить».

В зависимости от контекста ситуации приемлемо использование вышеперечисленных приемов противодействия тактике формирования впечатления, что партнер настроен на сотрудничество. Выражайте открыто свое удовлетворение от взаимодействия с таким перспективным партнером с обязательным последующим подробным обсуждением и доказательной конкретизацией его возможностей в реализации Ваших интересов как текущих, так и перспективных.

7. Тактика провоцирования чувства безысходности

Содержание и цель тактики:

- подвести партнера к убеждению в безысходности трудной ситуации;
- заставить его поверить и принять «единственный» правильный выход из нее, навязываемый оппонентом.

Зачастую эта тактика реализуется с использованием компрометирующей или конфиденциальной информации и применением угроз как инструментов оказания давления.

Механизм воздействия: активизация мотива страха наступления разрушительных последствий при отказе от принятия «единственного» выхода из ситуации, навязываемого оппонентом. И как следствие происходит своеобразное «сужение поля восприятия» в тревожное рассмотрение только отрицательных последствий, своеобразная блокировка видения ситуации в более широкой перспективе и возможностей ее разрешения с меньшими потерями, чем предлагает оппонент.

Правила и возможная линия противостояния

Правила. Естественно, готовых рецептов выхода из критических жизненных ситуаций, будь то личные или служебные, предложить нельзя, однако:

- не торопитесь сразу же сдаваться, Вы это всегда успеете сделать;
- сохраняйте спокойствие и хладнокровность настолько, насколько это возможно.

Важно сохранить установку на анализ и оценку ситуации в широкой перспективе, на целеустремленную работу, чтобы найти выход из создавшейся ситуации с минимальными потерями.

Возможная тактика и приемы противодействия. Тактика: любыми способами стремитесь получить максимум информации о предложении партнера для оценки и выбора ответных шагов с учетом долговременных перспектив.

Реализация тактики (приемы)

- Задавайте уточняющие вопросы в отношении доводов, аргументов, доказательств, предположений о последствиях, выдвигаемых оппонентом.
- Используйте приемы противостояния угрозам.
- Используйте тактики реагирования на предложения оппонента (рассмотрены ниже).
- Если позволяют обстоятельства, попросите дать время обдумать предложение оппонента.
- При выборе конкретного шага после получения дополнительной информации необходимо по возможности оценить последствия возможного развития ситуации, если:
 - а) откажетесь от предложения оппонента;

б) предпримите другие шаги или используете возможности, не связанные с его предложением (например, обратитесь за помощью к другому лицу, организации, партнеру, решитесь пойти на текущие потери с целью сохранения долговременной перспективы);

в) примите его предложение.

Естественно, нельзя исключить, что после обсуждения всех аспектов ситуации и предложения оппонента Вы придете к выводу, что принять его — лучший выход. Но это будет осознанный выбор, а не поспешное решение под влиянием чувства безысходности.

8. Тактики реагирования на предложения партнера как элемент управления процессом беседы (делового взаимодействия)

Итак, в ходе деловой беседы, переговоров Вы оказались в ситуации, требующей принятия решения по предложению, высказанному партнером. Каковы Ваши возможные реакции?

Основные правила реагирования на предложение

Не думайте, что у Вас только два варианта ответа: «да» или «нет». Вариантов гораздо больше.

Две обязательные (основные) реакции:

- а) выясните все детали, обстоятельства и условия предложения;
- б) повторите своими словами то, что было предложено.

Если Вы этого не сделаете, то нет гарантии, что дальше Вы будете обсуждать именно то, что предложил Ваш собеседник.

Дальнейшие возможные реакции

- Примите то, что Вам предложено, если предложение способствует реализации Ваших интересов и целей.

- Откажитесь от предложения.

- Вы нашли предложение неприемлемым и говорите об этом прямо. В дальнейшем возможны два варианта:

- а) обсуждение вопроса продолжается;
- б) обсуждение прекращается.

- Задайте уточняющие вопросы, касающиеся выдвинутого предложения. Узнайте как можно больше деталей, связанных с предложением.

- Как вариант: попросите партнера подробнее обосновать свое предложение (побуждение партнера рекламировать свое предложение).

- Отложите его рассмотрение. Скажите, что Вы хотели бы рассмотреть его позднее. Если необходимо, приведите аргументы.

- Модифицируйте предложение. Предложение берется за основу и вносятся изменения, более приемлемые для реализации Ваших целей:

- Я согласен рассмотреть серьезно это предложение, если мы включим в него...

- А как насчет...

- Согласен, если при этом... и т. д.

- Выразите сомнение, удивление и т. д. по поводу высказанного предложения. Это вариант побуждения партнера к рекламированию своего предложения:

- Мне трудно объективно (всерьез и т. п.) обсуждать это предложение, поскольку...

- Похвалите предложение. Вы можете при этом указать на остающиеся трудности и не обязаны принимать предложение после того, как его похвалили.

- Сравните его с другим возможным предложением. Это делается, чтобы «принизить» ценность предложения от сравнения его с более выгодным, полученным ранее от этого или другого партнера.

- Юмористический вариант отказа: посмейтесь над предложением. Вместо холодного и сухого «нет» Вы дружелюбно высмеиваете предложение, например: «Ну и шутник же Вы!». Если предложение явно жульническое, партнер будет относиться к Вам серьезнее. Но есть опасность в использовании этой тактики: если партнер хорошо и серьезно продумал предложение, может возникнуть напряжение.

Реагирование на «окончательные» предложения. «Окончательное» предложение — это такое предложение партнера, после выдвижения которого он заявляет, что дальнейшие уступки невозможны. Но очень часто предложение, названное «окончательным», таковым вовсе не является. Может возникнуть предельно простая ситуация: партнер высказывает в качестве окончательного какой-то выгодный для себя вариант, на успех которого вовсе не рассчитывает. Это способ манипулятивной тактики: он запускает «пробный шар» и «зондирует» Вас. Если Вы соглашаетесь, то он «срывает большой куш», если нет, то приступает к более серьезному обсуждению.

Как отличить окончательное предложение от того, что преподносится как окончательное?

- Используйте весь арсенал приемов, перечисленных выше.

- Если выяснили, что предложение является действительно лучшим из того, что может предложить на данный момент партнер, и Ваши попытки давления не изменяют его позицию, то лучше зафиксировать соглашение в принципе с договоренностью об уточнении отдельных пунктов в будущем.

- Внимательно следите за невербальными реакциями партнера при высказывании предложений. Определенные жесты часто сопровождают сомнительные предложения типа пробного шара:

- вжатие в кресло, «скрещение» ног в лодыжках, неподвижность, скованность позы в целом;

- прикрывание рта рукой при произнесении таких предложений;

- движение руки по направлению к носу, уху, глазу в ходе высказывания;

- неспособность поддерживать «глазной контакт» или частое моргание;

- проявление так называемого «вербального тика»: «Вы знаете...», «Ну...», «Э, э...» и т. п.

Невербальные признаки подлинного окончательного предложения:

- оно чрезвычайно открыто и направлено на интенсивность включения в сотрудничество;

- высказывающий предложение склонен податься вперед, может сесть на кончик стула;

- поддерживает с Вами тесный глазной контакт;

- говорит размеренно, не покашливает, не прибегает к «вербальному тикку».

Контрольные вопросы

1. Дайте содержательное определение конфликта и перечислите его функции.
2. Как вы понимаете выражение «системность конфликта как объекта исследования»?
3. Расскажите о концептуальной схеме конфликта, отражающей системность этого феномена.
4. Какие виды конфликтов вы знаете и что может служить основой их классификации?
5. Охарактеризуйте основные положения социально-психологического подхода к изучению конфликтов.

6. Что означает адисциплинарный подход к изучению конфликтов?
7. Какие типологии конфликтов в организации вы знаете, дайте их характеристику. Приведите перечень основных причин конфликтов в организации.
8. Охарактеризуйте способы разрешения конфликтов на межличностном уровне.
9. Расскажите о методе посредничества при разрешении конфликтов, каковы основные признаки этого процесса?
10. Что вы можете сказать об этапах процесса посредничества?
11. В чем состоит специфика проблемно-ориентированного метода разрешения конфликтов?
12. Чем отличается процесс посредничества на межличностном уровне от его осуществления на социальных уровнях?

Литература

1. Барлас Т. В. Популярная психология: от конфликтов к обретению Я. М.: Academia, 1997.
2. Васильева Е. И., Соснин В. А., Степанов Е. И. Социальный конфликт: организационные и технологические проблемы управления / Прикладная психология, Пробный выпуск. 1997. С. 30—40.
3. Гостев А. А., Соснин В. А., Степанов Е. И. На путях становления отечественной конфликтологии / Психологический журнал. 1996. № 2, С. 110—129.
4. Гришина Н. Г. Закономерности возникновения межличностных производственных конфликтов. Дис... канд. психол. наук. Л.: ЛГУ, 1979.
5. Гришина Н. Г. Общение в конфликтных ситуациях / Гришина Н. Г. Я и другие: общение в трудовом коллективе. Л.: ЛГУ, 1990.
6. Доценко Е. Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита. М.: ЧеРо, Юрайт, 2000.
7. Емельянов С. М. Практикум по конфликтологии. СПб.: Питер, 2001.
8. Казанцев А. К., Подлесных В. И., Серова Л. С. Практический менеджмент: Учебное пособие. М.: Инфра-М, 2000.
9. Конфликты. Теория и практика разрешения: опыт зарубежных исследований. Алматы, 2002.
10. Корнелиус Х., Фэйр Ш. Выиграть может каждый: как разрешать конфликты. М.: Стингер, 1992.
11. Мастенбрук У. Переговоры. Калуга, 1993.
12. Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации. М.: ИНФРА-М, 1996.
13. Мексон М. Х. и др. Основы менеджмента. М.: Дело, 1992.
14. Самоукин А. И., Самоукина Н. В. Выбор профессии: путь к успеху. Дубна: Феникс, 2000.

15. Соснин В. А. Исследование социального конфликта в социальной психологии США. Дис... канд. психол. наук. М.: ИПРАН, 1979.
16. Соснин В. А. Автономные рабочие группы: теория и практика метода // Психологический журнал. 1990. № 6. С. 28—38.
17. Соснин В. А. Теоретические и практические подходы к урегулированию конфликтных ситуаций в зарубежной конфликтологии // Социальные конфликты: экспертиза, прогнозирование, технологии разрешения. 1994. № 6. С. 115—127.
18. Соснин В. А. О некоторых проблемах использования мирового опыта урегулирования конфликтов в российских условиях // Социальные конфликты: экспертиза, прогнозирование, технологии разрешения. 1994. № 7. С. 198—177.
19. Соснин В. А. Переговорный процесс: теоретические и практические проблемы преодоления конфликтных ситуаций // Анализ и прогноз международных конфликтов в России и СНГ. М., 1994. С. 124—147.
20. Соснин В. А. Урегулирование и разрешение конфликтов: проблема посредничества в прикладной исследовательской практике Запада // Психологический Журнал. 1994. № 5, С. 130—142.
21. Соснин В. А. Социально-психологическая динамика межэтнических конфликтов // Социальные конфликты: экспертиза, прогнозирование, технологии разрешения. 1995. № 10.
22. Соснин В. А. Переговоры по урегулированию этнополитического регионального конфликта // Психологический журнал. 1993. № 6. С. 16—23.
23. Соснин В. А., Лунев П. А. Как стать хозяином положения: анатомия эффективного общения. М.: Academ-A, 1996.
24. Социальные конфликты в современной России. М.: УРСС, ИС, 1999.
25. Шаленко В. Н. Методы конструктивного разрешения конфликтов: посредничество. М., 1997.
26. Хасан Б. И. Психотехника конфликта и конфликтная компетентность. Красноярск, 1996.
27. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию или переговоры без поражения. М., 1992.
28. Фишер Р., Эртель Д. Подготовка к переговорам, М., 1996. Энциклопедический социологический словарь // Ред. Г. В. Осипов, М.: ИСПИ РАН, 1995.
29. Юри У. Преодолевая «нет» или переговоры с трудными людьми. М., 1993.
30. Burton J. *Conflict: Resolution and Provention*. N.Y.: St. Martin Press, 1990.
31. Burton J. *Conflict: Human Needs Theory*. N.Y.: St. Martin Press, 1990.
32. Burton J., Ducks S. (Eds). *Conflict: Readings in Management and Resolution of Conflicts*. N.Y.: St. Martin Press, 1990.

33. *Burton J., Ducks S.* Conflict: Practices in Management and Resolution. N.Y.: St. Martin Press, 1990.

34. *Deutsch M.* The Resolution of Conflict: Constructive and Destructive Processes. New Haven, 1993.

Глава 5.2. Социально-психологические аспекты профессиональной ориентации, отбора, подготовки и адаптации к трудовой деятельности

Любая профессиональная деятельность связана с взаимодействием людей. В зависимости от ее специфики работнику приходится вступать в общение и сотрудничество, а иногда в соперничество и даже противодействие с коллегами, руководителями, подчиненными, заказчиками, клиентами и т. д., и т. п. Конечно, в разных видах профессий место и роль общения различны. Одно дело — работа сотрудника архива или корректора издательства, где деловое общение может занимать минимум рабочего времени. И другое дело — работа менеджера по персоналу или преподавателя, при которой на общение в этих и подобных им видах деятельности затрачивается большая часть трудового дня. Поэтому в тех случаях, когда профессию, требующую высокой коммуникабельности и развитых навыков целенаправленного общения, выбирает и пытается освоить человек, не имеющий необходимых задатков, серьезные проблемы возникают не только у него самого, но и у всех окружающих.

Иногда примерно то же самое получается и при назначении квалифицированного специалиста на должность руководителя, если кандидат, не обладая данными, необходимыми для этой работы, поддастся уговорам других людей или самонадеянно решит, что все ему по плечу. В результате — масса неприятных переживаний, ущерб для здоровья, а подчас и неудачная судьба. Однако оказывается, что неурядиц можно благополучно избежать, если своевременно обратить внимание на социально-психологические аспекты профессиональной деятельности, ее выбора и подготовки к ней.

В арсенале социальной психологии существует теоретическая (концептуальная) база, инструментарий для осуществления мероприятий по выявлению и формированию социально-психологической пригодности людей к профессиональной деятельности, а также

квалифицированные специалисты, способные оказать помощь в выборе профессии. К подобным мероприятиям относятся: профессиональная ориентация, профессиональный отбор и профессиональная подготовка и адаптация людей к трудовой деятельности.

5.2.1. Профессиональная ориентация

Профессиональная ориентация — это определенная система мероприятий, нацеленных на информирование людей, выбирающих или собирающихся сменить профессию, относительно конкретных профессиональных деятельностей — их специфики, условий реализации и требований к исполнителям. Основными направлениями профориентации являются:

- формирование и презентация баз данных по психологическим аспектам профессий, выявленным в ходе их изучения;
- содействие людям в выборе профессии согласно их желаниям, склонностям и интересам, с учетом их психологических возможностей и профессиональных задатков.

По своей сути профессиональная ориентация представляет собой процесс управления сознательным профессиональным самоопределением людей, который осуществляется на основе и при помощи психологической науки. В свою очередь *профессиональное самоопределение* — это выбор людьми профессии на основании анализа и оценки своих внутренних ресурсов и соотнесения их с требованиями данной профессии.

Обычно выделяются следующие стадии профессионального самоопределения:

- 1) появление интереса к профессии — возникают и формируются побуждения к выбору профессии, происходит первоначальная ориентировка в различных сферах труда;
- 2) профессиональное обучение — осваивается выбранная профессия;
- 3) профессиональная адаптация — формируется индивидуальный стиль профессиональной деятельности, человек включается в систему производственных и социальных отношений;
- 4) самореализация в труде — реализация ожиданий, связанных с трудовой деятельностью, или, напротив, неосуществление ожиданий.

Люди по-разному выбирают профессии, и сама ситуация этого выбора оказывает серьезное влияние на осуществление профессио-

нальной деятельности. Психологи выделяют несколько ситуаций выбора:

1) безальтернативный выбор, когда данной профессиональной деятельностью занимаются в силу традиций и обычаев, поэтому вопрос о выборе профессии как таковой не возникает вовсе;

2) случайный выбор, осуществляемый под влиянием какого-либо события;

3) социально обусловленный выбор, когда профессия выбирается в связи с представлением о долге, миссии, призвании или обязательствах перед людьми;

4) осознанный выбор в силу сознательного определения целей профессиональной деятельности, выбор, который, как правило, основан на анализе реальных проблем и знании о будущей профессии.

Среди факторов, влияющих на выбор профессии, также называют следующие: позиции родителей и старших членов семьи, сверстников, учителей; самооценку, способности, умения, уровень развития человека как субъекта труда; уровень общей активности и притязаний на общественное признание; склонность, интерес к тем или иным видам деятельности и пр.

К настоящему моменту сложилось несколько форм профориентационной деятельности:

1) *классификация профессий* с психологической точки зрения, составление профессиограмм, психография; обоснование психологических требований к субъекту труда;

2) *профессиональное воспитание* — развитие интересов, склонностей, способностей, личностных качеств в рамках различных видов деятельности — коммуникативной, учебной, игровой, трудовой и пр.;

3) *профессиональное просвещение* — информирование о видах профессий, о способах овладения ими и правильного их выбора, составление банков данных о мире профессий, пропаганда общественно значимых профессий и пр.

4) *профессиональная консультация* — помощь человеку в выборе профессии на основе изучения и оценки его способностей и функциональных возможностей, которая осуществляется путем проведения серии комплексных психолого-педагогических и медицинских мероприятий;

5) *адаптация к профессии* — содействие в приспособлении человека к профессиональным, социальным и психологическим факторам трудовой деятельности.

Усилия социальных психологов сосредоточены главным образом на 1, 4 и 5 направлениях профориентационной деятельности. Рассмотрим поочередно каждое из них.

Классификация профессий с психологической точки зрения. На успешность выполнения личностью конкретной деятельности влияют ее психологические качества. Конкретный перечень этих личностных качеств специфичен для каждой профессии. Он определяется по результатам психологического анализа трудовой деятельности и составления ее профессиограммы и психограммы.

Профессиографический анализ — это анализ работы исполнителя, выделение основных задач, результатов, процессов, схем взаимодействия, которые в наиболее полном объеме описывают данную деятельность. Профессиограмма — это документ, представляющий описание деятельности и ее места в организации.

В рамках отдельной организации процедура профессиографического анализа деятельности, как правило, начинается с ознакомления с целями, структурой и схемой организационных сетей организации. Затем осуществляется сбор информации о содержании описываемой деятельности с точки зрения как исполнителей, так и их руководителей. Анализ трудовой деятельности проводится при помощи методов открытого интервью, частично директивного интервью (используется вопросник), личного дневника и прямого наблюдения.

Открытое интервью и частично директивное интервью, взятое у непосредственных участников профессиональной деятельности и у их руководителей, позволяет сопоставить представление самого работника о его деятельности (так называемая воображаемая работа) с тем, как она видится со стороны руководства (так называемая предписанная работа). Метод личного дневника состоит в том, чтобы попросить работника фиксировать все его действия в течение рабочего дня или недели. Прямое наблюдение предполагает, что исследователь наблюдает за действиями работника на его рабочем месте. Все эти методы анализа трудовой деятельности часто используются одновременно, но даже это обстоятельство не гарантирует того, что будет составлено всестороннее и исчерпывающее представление о должности, поскольку наблюдению доступны только «видимые» стороны деятельности, в то время как ее психологическая составляющая остается непроницаемой.

По итогам сбора первичной информации производится схематизация анализируемой деятельности и экспертиза полученных результатов.

Типовая структура профессиограммы выглядит следующим образом:

Описательные характеристики деятельности:

А) Параметрическое описание (целостное):

- 1) название организации;
- 2) статус организации;
- 3) структура организации;
- 4) цели и задачи организации;
- 5) основные виды деятельности, осуществляемые работниками организации;
- 6) принципы и нормы, принятые в организации.

Б) Морфологическое описание (по элементам):

- 1) применяемые средства труда;
- 2) рабочее место;
- 3) основные элементы деятельности (действия, операции);
- 4) ожидаемый результат и требования, предъявляемые к нему.

В) Функциональное описание:

- 1) последовательность операций, действий, «технология» деятельности;
- 2) режим труда и отдыха;
- 3) способы взаимодействия и коммуникативные сети.

Г) Количественная оценка элементов деятельности:

- 1) выделенные задания, их описание;
- 2) количество экспертов и их оценки по различным шкалам.

Д) Психограмма:

- 1) требования, предъявляемые деятельностью к психологическим особенностям исполнителя;
- 2) профессионально важные психологические качества «исполнителя» (Управление персоналом. М., 1998. С. 207—208).

Профессиональная консультация. Социальные психологи осуществляют профконсультационную работу в основном в двух формах:

- 1) помощь в выборе профессии и коррекции этого выбора, предоставление рекомендаций о путях и методах исправления отклонений в психической сфере и поведении, помощь сотрудникам в целях улучшения их психического здоровья и устранения психологических проблем — психокоррекционная форма консультирования;

2) психологическое обследование, оценка соответствия индивидуальных особенностей личности требованиям отдельных профессий — психодиагностическая форма консультирования.

Рассмотрим деятельность психологов в рамках профконсультирования на примере работы со школьниками.

Одним из важных факторов выбора профессии является интерес к той или иной сфере трудовой деятельности. Профессиональные интересы могут формироваться на основе учебных интересов, многообразных увлечений и склонностей, семейных традиций и пр. По предметной направленности интересы могут быть техническими, гуманитарными, художественными и т. д. Интересы и склонности в какой-либо области знаний или практической деятельности не всегда переходят в профессиональные. Они становятся профессиональными только в том случае, если с ними связаны жизненные планы человека.

В ходе профориентации психологи-консультанты сначала выявляют индивидуальные особенности интересов школьников, используя различные опросники — «карты интересов». Во время проведения обследования психолог-консультант должен внимательно следить за эмоциональными реакциями школьников на различные утверждения, чтобы понять, как распределяются интересы учащегося.

После ответов на вопросы типа «Любите ли Вы (нравится ли Вам, хотели бы Вы): а) читать технические журналы; б) знакомиться с жизнью растений и животных; в) участвовать в общественной работе; г) объяснять товарищам, как выполнять домашние задания?» и пр. психолог обрабатывает ответы опрошенных при помощи специальной компьютерной программы или вручную — с помощью ключа к тесту. Это специальный бланк, состоящий из нескольких колонок. Например, в одном из подобных тестов тринадцать колонок по числу выделенных направлений профессиональной деятельности, в том числе радиотехника и электроника; спорт и военное дело; педагогика и воспитание; медицина; искусство; история и политика и пр.

По каждой из колонок подсчитывается арифметическая сумма плюсов и минусов. Причем вопросы сгруппированы таким образом, что дают возможность выяснить, есть ли у конкретного учащегося *желание ознакомиться* с той или иной областью знаний и видом деятельности, *стремление к углубленному познанию* предмета своих интересов либо *стремление к практической деятельности* в данной области.

Другая методика определения наиболее подходящих для молодых людей видов профессий основана на выделении соответствую-

щих характеристик трудовой деятельности, которые выступают в роли мотивационных факторов выбора. Учащимся предлагают выбрать несколько самых привлекательных для них характеристик, например, из раздела «цели труда»: оценивать, проверять; творить, создавать новое; изготавливать какие-то предметы и пр. Из раздела «предмет труда» объектами выбора могут стать: экономика и политика, люди, животный мир и пр.; из раздела «средства труда» — компьютеры, интеллект, голос, интонация и пр.; из раздела «условия и организация труда» — экстремальные условия, разъезды, самостоятельность или работа на дому и пр.

В ходе тестирования психолог может задавать учащемуся уточняющие вопросы, а последний должен обосновать свой выбор, что повышает степень осознанности этого выбора. При этом более четко выявляется сам ход мыслей учащегося или, как еще называют человека, осуществляющего выбор профессии, оптанта. Помимо этого, выявляется и оформляется его способность улавливать специфические особенности различных профессиональных признаков. В результате прохождения подобного теста психологу и оптанту совместными усилиями удастся определить те профессии, которые склонен осознанно выбирать последний (Резапкина, 1999).

Люди с крепким психическим здоровьем, как правило, испытывают позитивные чувства по отношению к самим себе, адекватно воспринимают других людей, испытывают чувство ответственности за своих близких и других людей, конструктивно подходят к возникающим проблемам, формируют окружающую среду или корректируют ее, ставят для себя реальные цели. Сотрудники с такими качествами — ценный ресурс организации и общества. Однако в процессе трудовой деятельности у людей часто возникают психологические проблемы как личного, так и профессионального плана, которые могут привести к нарушениям психического здоровья, что в свою очередь имеет следствием снижение трудовой мотивации и активности.

Психологическое консультирование способствует прояснению, разрешению и устранению личных проблем работников, его следствием является повышение показателей деятельности организации: работники больше внимания начинают уделять именно профессиональной деятельности, снижается уровень тревожности, повышается самооценка. Психологическое консультирование проводится конфиденциально для того, чтобы человек, нуждающийся в психологической помощи, чувствовал себя свободно, комфортно и открыто говорил о своих чувствах и проблемах.

Психологи проводят консультирование в нескольких формах: дают советы, подбадривают, проясняют мысли, освобождают от эмоционального напряжения, переориентируют консультирующегося на более конструктивные и адекватные способы поведения.

Различают *директивное консультирование*, которое предполагает ознакомление с проблемами работника, принятие совместного решения о предстоящих действиях, побуждение и мотивацию сотрудника к поступкам, и *недирективное или ориентированное на клиента*, которое представляет собой процесс квалифицированного ознакомления психолога с проблемами сотрудника, поощрения его к анализу их причин и принятию адекватных решений. Основная форма директивного консультирования — предоставление советов, в то время как в ходе недирективного консультирования психолог в основном подбадривает, проясняет мысли, освобождает от эмоционального напряжения и осуществляет переориентацию.

5.2.2. Профессиональный психологический отбор

Психологический отбор осуществляется в целях обеспечения организаций сотрудниками, в наибольшей степени пригодными к выполнению конкретных видов деятельности, реализации данных профессиональных задач, а также в целях повышения эффективности обучения, если это отбор на обучение. В зависимости от целей отбора подбираются методы и инструменты оценки.

Успешность профессиональной деятельности во многом зависит от индивидуально-психологических особенностей личности. Распознавать и измерять их помогает *психодиагностика* как прикладная отрасль психологии, теоретическая и экспериментальная дисциплина и область деятельности.

Психодиагностические методики включают в себя:

1) объективные или стандартизированные испытания, в которых преобладает количественный подход к измерению и описанию психологических свойств;

2) клинические методы, к которым относятся беседа, слабостандартизированные интервью, проективные тесты. Клинические методы ориентированы на понимание, интерпретацию, для выявления одного и того же качества используются различные процедуры.

С помощью психодиагностических методик измеряются различные качества личности: познавательные способности, специальные

способности, черты личности, самосознания, мотивационная сфера, межличностные отношения и пр.

Существуют различные формы методик: аппаратные поведенческие методики, тесты способностей, личностные опросники, ситуационное тестирование, интерактивные методики — тренинги, ролевые и организационно-деятельностные игры и пр.

Для того чтобы облегчить выбор профессии и минимизировать риск неправильного выбора, психологи помогают людям лучше узнать свой тип личности и тот вид профессиональной деятельности, который в наибольшей степени соответствует этому типу.

Одной из наиболее распространенных типологий является типология личности отечественного психолога Е. А. Климова. В ней выделяются четыре основных типа личности в зависимости от предмета труда, с которым данная личность склонна иметь дело.

- тип П — «человек—природа»: главный предмет труда — технические системы, вещественные объекты, материалы, виды энергии;
- тип Ч — «человек—человек»: главный предмет труда — люди, группы, коллективы, особенности людей;
- тип З — «человек—знак»: главный предмет труда — условные знаки, цифры, коды, естественные или искусственные языки;
- тип Х — «человек—художественный образ»: главный предмет труда — художественные образы, условия их построения. (Климов, 1996).

В другой известной типологии психолога Дж. Голланда выделяются шесть типов личности:

- реалистический — ориентация на манипулирование инструментами и механизмами;
- исследовательский — ориентация на поиск;
- артистический — ориентация на эмоциональные проявления, самопрезентацию;
- социальный — ориентация на взаимодействие с людьми;
- предпринимательский — ориентация на влияние на людей;
- конвенциональный — ориентация на манипулирование данными, информацией (Управление персоналом, 1998).

Профессиональная пригодность работника служит гарантией того, что он будет работать эффективно и реализует цели организации. Фактически профессиональный отбор — это оценка качества человеческих ресурсов. Претенденты на работу должны удовлетворять определенным социально-психологическим требованиям. В частности, они должны быть подготовлены к работе в составе профессио-

нальных групп, с коллегами, в коллективе: они должны уметь взаимодействовать с партнерами, гражданами при решении профессиональных задач, проявлять преданность и лояльность по отношению к организации, гибкость в поведении, дружелюбие, ответственность, порядочность, терпимость; должны обладать мотивацией к труду, способностью к овладению новыми видами коммуникаций и пр.

В процессе профессионального отбора изучаются и оцениваются социально-психологические характеристики кандидатов, которые будут способствовать успешному овладению профессией и осуществлению профессиональной деятельности — направленность личности, коммуникативность, склонность к лидерству, конформизм, авторитаризм и пр., а также выявляются профессиональные способности — возможности субъекта труда успешно осваивать и выполнять профессиональную деятельность.

Оценочные технологии, как правило, строятся на принципах объективности, надежности, валидности, достоверности, прогностичности, комплексности. Личность оценивается объективно (вне зависимости от какого-либо частного мнения или отдельных суждений); надежно (вне зависимости от влияния ситуативных факторов, например, прошлых успехов или неудач, настроения, погоды); валидно (технология оценки адекватна оцениваемым качествам); достоверно (оценивается реальный уровень владения навыками); с возможностью прогноза (оценка дает данные о том, к каким видам деятельности и на каком уровне человек потенциально способен); комплексно (используются такие оценочные показатели профессиональной эффективности, которые характеризуют не одну, а различные стороны ее проявления).

Основные методы профессионального психологического отбора: беседа в сочетании с наблюдением, интервью, тестирование.

Основная цель *беседы* — оценка уровня общей подготовки претендента, профессионально значимых особенностей его внешнего вида и определяющих личностных качеств. Обычно психологи помогают составлять общие правила оценки кандидатов на этом этапе для того, чтобы обеспечить равенство их возможностей и избежать дискриминации и предвзятости.

В процессе профессионального отбора используется три вида *интервью*:

а) стандартизированное (т. е. проводимое по определенной схеме, директивное);

б) слабоформализованное (т. е. частично директивное). В этом случае заранее готовятся лишь основные вопросы и проводящий

интервью имеет возможность включать и другие, незапланированные вопросы, гибко меняя ход беседы. Подобный метод дает возможность видеть и фиксировать реакции кандидатов, выбирать из списка вопросов именно те, которые в большей степени подходят для текущей ситуации;

в) свободное (т. е. не по схеме, открытое), при этом заранее готовится список тем для обсуждения с кандидатами.

Тестирование может дать сведения о профессиональных способностях и умениях кандидата, о его потенциальных установках, ориентациях, конкретных способах деятельности, которыми он уже фактически владеет; может содействовать в формировании мнения о способности кандидата к профессиональному и должностному росту, специфике мотивации, особенностях индивидуального стиля деятельности.

Разработка теста происходит в несколько этапов. Первый этап — анализ трудовой деятельности, описание функциональных обязанностей. Этот этап позволяет найти связь между набором действий, предполагаемых в рабочем процессе, и соответствующими способностями, а также на основе изучения должностных инструкций определить круг способностей кандидата, требующихся для успешного выполнения этих инструкций.

Следующий этап — составление вопросов теста. Существует большое количество тестов для оценки кандидатов на работу, поэтому организации, как правило, сами не разрабатывают тесты, а подбирают готовые и адаптируют их с учетом своих целей и своего профиля.

Важный этап в подготовке теста — создание эталонной шкалы. Эта операция необходима постольку, поскольку данные, продемонстрированные соискателем, вне зависимости от того, являются ли они превосходными или посредственными, не имеют абсолютного значения. Они приобретают смысл только в сопоставлении с данными, принятыми за норму в рамках некоей референтной группы. Создание эталонной системы — это разработка четкой системы оценки результатов, продемонстрированных кандидатом на фоне его референтной группы.

И, наконец, завершающий этап разработки теста — проверка его на достоверность. В любом тесте выдвигается диагностическая гипотеза. Для того чтобы ее подтвердить, тест должен обладать тремя важными качествами:

- чувствительностью, что позволяет сделать явными существующие между соискателями различия (дискриминации).

Чувствительность теста зависит от числа градаций, по которым можно распределить и выделить различия кандидатов. Например, тест с 20-балльной шкалой может считаться более чувствительным, чем с 10-балльной;

- надежностью — кандидат, проходя данный тест несколько раз с некоторыми временными интервалами, каждый раз демонстрирует одни и те же результаты;
- валидностью — тест дает информацию, на основе которой можно принять решение. Валидный тест позволяет подтвердить, в какой мере данные тестирования соответствуют тем качествам, что были определены в ходе анализа трудовой деятельности как необходимые для данной работы, а также предсказать будущие успехи кандидата в его профессиональной деятельности на основании адекватных критериев.

Существует множество способов тестирования при профессиональном отборе и подборе персонала. Например, часто используются тесты, в которых моделируется рабочая ситуация — кандидата ставят в условия, максимально приближенные к тем, с которыми ему предстоит столкнуться на работе, эти тесты основываются на убеждении, что лучшим способом вынести суждение о профессиональных качествах претендента является эксперимент. В рамках данного вида тестов оценивается не только конечный результат, но и средства, которые предлагает кандидат для его достижения. В качестве тестов, моделирующих рабочие ситуации, используются, в частности, интегрированные и групповые тесты.

В ходе интегрированного теста кандидат должен в определенный период времени (как правило, в сжатые сроки) выполнить набор тех действий, которые потребует от него его будущая должность, например от него могут потребовать составить план рабочего совещания либо отдать распоряжения воображаемым сотрудникам, сделать телефонные звонки или разобрать почту.

Групповые тесты могут проходить в нескольких формах. Например, группе соискателей, претендующих на одно рабочее место, может быть дано задание решить некую проблему. Группа должна за отведенное время обсудить данную проблему, принять решение, обосновать его и представить в форме вывода, рекомендации или детально разработанного проекта. Тест также может проходить в форме деловой игры, в ходе которой каждому из участников отводится определенная роль (например, менеджер, подчиненный, контролер, бухгалтер), при этом решение по поводу предлагаемой проблемы должно быть принято в режиме консенсуса.

Критериями оценки кандидатов служат их общительность, лояльность, умение расположить к себе, работать в группе и пр.

В настоящее время для осуществления профессионального отбора и подбора кадров используются центры тестирования. Особенно широко подобные центры распространены в США. Центр тестирования или оценки кадров — это не организационная структура, а процедура, осуществляемая по определенному стандарту. Здесь используются различные способы оценки кандидатов: моделирование ситуаций, классические тесты, интервью. Типичными процедурами являются, например:

- упражнение типа «корзина для бумаг»: ситуативные упражнения по работе с деловыми бумагами, служебными записками и письмами;
- задания на решение профессиональных проблем (индивидуальные или групповые), например проблемы разворачивания собственного бизнеса;
- свободная групповая дискуссия — дискуссия нескольких кандидатов на заданную тему без формально назначенного лидера группы. Задача каждого кандидата — проявить активность и убедить группу в своем праве на лидерство;
- проведение оценочного интервью и собеседования. Каждому участнику предлагается провести собеседование с условным кандидатом на конкретное рабочее место;
- демонстрация навыков публичного выступления. В короткий срок кандидаты должны подготовить сообщение на заданную тему и выступить с ним;
- прямое наблюдение за поведением участников отборочных процедур в паузах между упражнениями, во время приема пищи;
- использование проективных тестов. В процессе тестирования оцениваются различные характеристики личности. Например, в число оцениваемых характеристик американская телефонная корпорация AT&T включает следующие:
 - навыки устного и письменного общения;
 - навыки взаимодействия с людьми;
 - личностное влияние;
 - креативность;
 - объективная самооценка;
 - объективное восприятие окружающих;
 - гибкость поведения;
 - здравый смысл в неопределенных ситуациях;

- устойчивость к стрессу;
- энергичность;
- способность принимать решения;
- потребность в одобрении руководителя;
- потребность в одобрении коллег;
- внутренние высокие стандарты отношения к своему труду;
- потребность роста;
- потребность в безопасности;
- гибкость целеполагания;
- приоритетность работы;
- ориентация на ценности организации;
- реалистические ожидания;
- способность работать без сиюминутного вознаграждения;
- широкий диапазон интересов и пр. (Занковский, 2000).

При использовании тестов у специалистов и организаций возникают определенные этические обязательства перед испытуемыми.

Во-первых, обязательство сохранения конфиденциальности результатов тестирования, во-вторых, информирование соискателя о результатах пройденного им тестирования без нанесения ему моральной травмы; в-третьих, обязательство информировать кандидатов о природе тестов, которым они будут подвергнуты, и о том, чему эти тесты служат; и, наконец, в-четвертых, привлечение для осуществления процедуры тестирования компетентных специалистов.

Мотивация к труду. В процессе профессионального отбора является такая важная характеристика личности, как особенность трудовой мотивации. Побуждения к труду определяются как внутренними, психологическими причинами, так и внешними факторами. В некоторых профессиях специфический тип мотивации является условием существования самой профессии и залогом успешности отдельного ее представителя. В частности, для авиадиспетчера — это мотивация избегания неудачи, для коммивояжера — это мотивация достижения успеха, для профессий, связанных с коммуникацией, — это мотивация к налаживанию и поддержанию социальных контактов.

Определенные мотивационные побуждения человека — результат отражения его личностью воздействия культурной среды. Психологи исследуют и описывают образцы мотивации людей, с помощью этих образцов можно определить характер побуждений конкретных людей и разрабатывают тренинги, направленные на изменение мотивации, приспособление ее к данному виду трудовой деятельности.

Большой вклад в исследование мотивационных побуждений внес ученый Гарвардского университета Д. Макклеланд, предложивший систему их классификации. Исследователь пришел к выводу, что мотивирующие побуждения индивида отражают различные элементы культуры, в которой он сформировался как личность: на его мотивацию повлияли семья, школа, церковь, книги. Люди в большинстве стран часто следуют одному-двум основным характерным для их культуры мотивационным стереотипам, поскольку выросли в схожих условиях.

Основное внимание Макклеланд уделял анализу таких внутренних импульсов индивида, как мотивации к достижениям, принадлежности к группе, обладания властью и к компетентности.

Мотивация к достижениям — это побуждение некоторых индивидов к достижению определенных целей, решению поставленных задач и продвижению к успеху. Люди, ориентированные на достижения, работают более упорно, если уверены в том, что будут персонально вознаграждены за свои усилия, если риск неудачи относительно невелик. Ориентированный на достижения индивид обычно берет на себя всю ответственность за свои действия и их результаты, контролирует свою судьбу, добивается постоянной обратной связи и получает удовлетворение от того, что вносит свой вклад в личное развитие, дело организации или команды. В то же время работники, ориентированные на достижения, не очень заботятся о своих чувствах к коллегам.

Мотивация принадлежности к группе — стремление некоторых индивидов к установлению позитивных социальных связей с другими людьми. Работники, мотивированные на работу в группе, испытывают внутреннее удовлетворение от общения с друзьями в процессе труда, хотят обладать достаточной свободой для развития такого рода отношений, работают с большим усердием, когда руководители отмечают и поощряют их установки на доброжелательность и сотрудничество.

Мотивация компетентности — стремление быть лучшим в чем-либо, ориентация на высокие результаты и качество. Мотивация компетентности отлична от мотивации к достижениям: девиз работников, ориентированных на компетентность: «Насколько хорошо я могу это сделать?», девиз работников, стремящихся к достижениям: «Как много я могу сделать?».

Мотивация власти — стремление воздействовать на людей и управлять ими, определять развитие ситуации.

Психологи, занимающиеся профессиональной адаптацией и профдиагностикой, часто используют в своей деятельности двухфакторную теорию мотивации, разработанную Ф. Герцбергом. Согласно данной теории, мотивация определяется двумя группами факторов, связанными с процессом труда: гигиеническими и мотивирующими. Неудовлетворенность сотрудников вызывает прежде всего отсутствие таких условий, как гарантия работы и безопасность труда. Герцберг назвал их *гигиеническими факторами* или *поддерживающими* — они необходимы для построения фундамента, на котором возможно поддержание разумного уровня мотивации работников. Однако гигиенические факторы способны обеспечить лишь нейтральное состояние работников, но не могут мотивировать их работу. Другая группа условий труда направлена в первую очередь на формирование мотивации — это достижение цели, содержание труда, размер заработка, продвижение по службе, поощрение успехов в труде. В модели Герцберга они называются *мотивирующими факторами* или *факторами удовлетворения*. Отсутствие таких факторов обычно не вызывает отрицательных эмоций у сотрудников.

Идея разделения мотивирующих и гигиенических факторов позволяет понять, почему, например, дополнительные льготы не усиливают мотивацию работников. Дело в том, что льготы по Герцбергу относятся к гигиеническим факторам, вызывающим нейтральное состояние у работников, которое не побуждает к труду (Ньюстром, Дэвис, 2000).

5.2.3. Психологическая подготовка к трудовой деятельности

Любая профессиональная деятельность может оказать как положительное, так и негативное психологическое воздействие на субъекта труда. Следствиями положительного психологического воздействия труда на человека, в частности, являются повышение мотивов долга, ответственности, солидарности, человеколюбия, личного достоинства, самоутверждения, эмоциональный подъем, настрой на действия и преодоление трудностей, увлеченность, вера в свои силы, повышение эмоциональной устойчивости и пр. Следствиями отрицательного психологического воздействия труда на личность могут быть: снижение уровня моральной и социальной мотивации, ослабление мотивов достижения цели, замена активности в преодолении

трудностей поиском оправданий, разочарование, тревога, подавленность, апатия, утрата самоконтроля, инициативности, пассивное подчинение ходу событий и пр.

В психофизической сфере следствиями отрицательных психологических воздействий может быть появление мышечной «зажатости», крайней усталости, головокружений, тошноты и пр.

Профессионально-психологическая подготовка помогает людям противостоять неблагоприятным воздействиям трудовой деятельности. Результатами профессионально-психологической подготовки являются:

- *профессионально-психологические знания*: практические знания о психологических трудностях и экстремальных ситуациях в профессиональной деятельности, характере их влияния на человека, способах действия в них;
- *профессионально-психологические навыки и умения*: а) аналитические, включающие умение увидеть психологический аспект в профессиональных ситуациях, действиях людей, высказываниях, документах и пр., верно понять их, оценить, принять психологически обоснованное решение; б) тактические, включающие ведение профессионального наблюдения, умение составить психологический портрет, предупреждать и преодолевать конфликты, обеспечивать личную безопасность, уметь оказывать психологическое воздействие и пр.; в) технические, включающие умение планировать и выстраивать свое вербальное и невербальное поведение.

Наиболее эффективным методом психологической подготовки к профессиональной деятельности является психологическое моделирование ее задач, условий и трудностей.

В практике используются два пути моделирования. Первый путь — приближение внешних условий занятий к реальным условиям профессиональных действий, что позволяет обучающимся ощутить себя участниками реальных событий. Второй путь — приближение внутренних условий: психических состояний, переживаний, умственного и эмоционального напряжения, страха и пр. — к тем, которые являются характерными для данной профессиональной ситуации.

В процессе обучения моделируется обстановка, которая требует, например, принятия долговременных комплексных решений при условии обязательного учета их последствий; стимулирует поддержку членов команды или группы; активизирует соревнование или мотивы внимательного отношения к моральным проблемам людей.

Эмоциональные трудности моделируются путем создания обстановки, связанной с риском и опасностью, неожиданностями, противодействием противника, конкурента, восприятием волнующих объектов и событий и пр. (Столяренко, 2003).

Инструментом психологической подготовки к профессиональной деятельности служат различные социально-психологические тренинги, такие, как тренинг коммуникативной компетенции, индивидуального стиля, самореализации личности, делового общения, когнитивные тренинги (мыслетренинги), тренинги на отработку навыков презентации и публичной речи, работы в команде и группах сотрудничества, принятия решений, эффективных продаж, ведения переговоров, общения в межкультурной среде и пр.

5.2.4. Психологическая адаптация к труду

Адаптация к труду — это процесс приспособления, изменения, перестройки субъекта труда к особенностям профессиональной деятельности. Выделяют несколько типов адаптации: профессиональную, психологическую, социальную. Психологическая адаптация человека проявляется в повышении эмоциональной устойчивости к воздействию неблагоприятных факторов деятельности и внешней среды, в адекватности переживаний успехов и неудач, связанных с выполнением профессиональной деятельности, в повышении функциональной надежности. Социальная адаптация проявляется в процессах принятия и усвоения норм поведения в организации и группе в нескольких формах: 1) в конформной, для которой характерно стремление личности соответствовать нормам конкретной организации и профессиональной среды, выполнять указания руководителей и следовать советам коллег, стремиться и достигать согласия в межличностных отношениях; 2) в творческой, которая проявляется в стремлении к самостоятельности, к развитию и совершенствованию профессионального и производственного окружения.

Одним из важных психологических факторов адаптации является самооценка. Адекватная самооценка личности обеспечивает быструю и безболезненную адаптацию к трудовой деятельности. Затрудняет адаптацию неадекватная самооценка, завышенная или заниженная. При завышенной самооценке человек склонен ставить цели, превышающие его реальные возможности, а при заниженной, напротив, бояться ответственности и проявлять пассивность.

В организациях процесс адаптации работника к труду, как правило, контролируется психологическими службами, отделами кадров или менеджерами по персоналу, которые часто имеют психологическое образование. Мероприятия по обеспечению адаптации имеют целью облегчить вхождение новых сотрудников в жизнь организации и активизировать творческий потенциал уже работающих сотрудников. Они предполагают ознакомление работников с производственными особенностями организации, включение в коммуникационные сети, знакомство с персоналом, корпоративными особенностями коммуникации, правилами поведения, способами решения проблем и пр.

Процесс адаптации условно можно разделить на четыре этапа.

На первом этапе оценивается уровень подготовленности новичка и разрабатывается специальная программа адаптации.

Второй этап — это ориентация: практическое знакомство нового работника со своими обязанностями и требованиями, которые к нему предъявляются со стороны организации. Психологическая и социальная адаптация нового сотрудника проявляется в том, что он начинает разделять общие представления о компании: о ее целях, приоритетах, проблемах, а также следовать ее традициям, нормам, стандартам поведения, политике, эффективно взаимодействовать с другими сотрудниками, руководителями на формальном и неформальном уровнях.

Ориентация может быть проведена в форме специальной программы, которая включает в себя собеседования руководителей с новичком, беседы с сотрудниками его подразделения, отдела, службы. Содержанием бесед и собеседований являются правила поведения на рабочем месте, особенности взаимоотношений с другими сотрудниками и подразделениями, способы коммуникации, формы ответственности, ожидания и пр.

Третий этап — действенная адаптация. Новичок в рамках этого этапа непосредственно приспосабливается к своему статусу, включается в межличностные отношения с коллегами. Сотруднику дают возможность активно участвовать в различных сферах жизнедеятельности организации, апробируя полученные об организации знания, проверяя их на себе.

Четвертый этап — освоение участка работы — характеризуется постепенным преодолением сотрудником производственных и межличностных проблем и переходом к стабильной работе. При регулировании процесса адаптации работники начинают эффективно трудиться уже через несколько месяцев, в то время как при спонтан-

ном процессе адаптации начало периода эффективной работы может отодвинуться на год-полтора.

В завершение данной главы нужно еще раз подчеркнуть следующее: во-первых, учет социально-психологических аспектов профессиональной ориентации, отбора, подготовки и адаптации к трудовой деятельности позволяет не только с наибольшей эффективностью осуществлять эти процессы в той или иной организации, но и помочь самому индивиду-участнику соответствующих мероприятий действовать в их рамках с максимальным комфортом и пользой для себя; во-вторых, для осознанного и результативного решения проблем, связанных с выбором и освоением профессии, субъекту нужно как можно лучше изучить себя с социально-психологической точки зрения; в-третьих, в этих же целях крайне желательно постоянно работать над собой в плане повышения своей социально-психологической компетентности.

Контрольные вопросы

1. В каких направлениях деятельности по профориентации населения принимают участие психологи и психологические службы?
2. Какими факторами обусловлен выбор профессии? Как ситуация выбора профессии может повлиять на профессиональную деятельность человека?
3. С какими целями и каким образом осуществляется изучение профессий с психологической точки зрения?
4. Что такое психограмма?
5. При помощи каких методов проводится психологическое консультирование? Какие формы психологического консультирования существуют?
6. Почему необходимо проводить профессиональный отбор?
7. На основе каких критериев и процедур осуществляется профессиональный отбор? В чем важность использования стандартизированных методов оценки кандидатов при приеме на работу?
8. Каким образом тип трудовой мотивации человека может повлиять на его профессиональную деятельность?
9. В чем заключается психологическая подготовка к профессии? В каких формах она может осуществляться?
10. Что такое психологическая адаптация к труду?
11. Какие стадии адаптации проходит в организации новый сотрудник?

Литература

1. Занковский А. Н. Организационная психология. М., Флинта, МПСИ, 2000, С. 624—625.
2. Психология. Учебник для экон. вузов // Под ред. Б. Н. Дружинина. СПб.: Питер, 2000. Ч. IV.
3. Ньюстром Дж., Дэвис К. Организационное поведение: поведение человека на рабочем месте. СПб.: Питер, 2000.
4. Люссато А. Тесты по подбору персонала. СПб., 2002.
5. Управление персоналом: Учебник / Под ред. Т. Ю. Базарова, Б. Л. Еремина. М., 1998.
6. Столяренко А. М. Общая и профессиональная психология. М., ЮНИТИ, 2003. С. 225—231.
7. Резапкина Г. В. Я и моя профессия. Программа личностного роста для старшеклассников. Балашиха, 1999. Ч. 2.
8. Климов Е. А. Психология профессионала, М., 1996.

Содержание

Предисловие	3
Раздел I. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СОЦИАЛЬНОЙ ПСИХОЛОГИИ	5
Глава 1.1. Предмет, объект, структура и методы социальной психологии	5
Глава 1.2. История становления и развития социальной психологии	23
Раздел II. СОЦИАЛЬНАЯ ПСИХОЛОГИЯ ЛИЧНОСТИ	34
Глава 2.1. Представления о личности в социальной психологии	34
Глава 2.2. Социальная установка и Я-концепция личности	59
Глава 2.3. Социализация личности	82
Раздел III. ПСИХОЛОГИЯ МЕЖЛИЧНОСТНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ	103
Глава 3.1. Психология общения: основные понятия, исследовательские подходы, структура, функции	103
Глава 3.2. Практическая ориентация в общении: техники общения, психологическая характеристика целенаправленной беседы	120
Глава 3.3. Психология межличностного познания и формирования отношений	150

Раздел IV. ПСИХОЛОГИЯ СОЦИАЛЬНЫХ СООБЩЕСТВ	175
Глава 4.1. Психология малых групп: основные понятия, структура, развитие, групповые феномены	175
Глава 4.2. Психология больших социальных групп и массовые психические явления: проблемы исследований, классификация явлений	209
Глава 4.3. Психология межгрупповых отношений	235
 Раздел V. НЕКОТОРЫЕ ПРИКЛАДНЫЕ ОТРАСЛИ СОЦИАЛЬНОЙ ПСИХОЛОГИИ	 260
Глава 5.1. Психология конфликта: теоретические и прикладные аспекты	260
Глава 5.2. Социально-психологические аспекты профессиональной ориентации, отбора, подготовки и адаптации к трудовой деятельности	312

**Вячеслав Александрович Соснин
Елена Александровна Красникова**

Социальная психология

Учебник

Редактор *О. А. Афанасьева*
Корректор *Л. П. Сидорова*
Компьютерная верстка *И. В. Кондратьевой*
Оформление серии *Б. А. Гомона*

Сдано в набор 01.10.2003. Подписано в печать 9.12.2003. Формат 60х90/16.
Гарнитура «Таймс». Усл. печ. л. 21. Уч.-изд. л. 20,7.
Печать офсетная. Бумага типографская № 2. Тираж 5 000 экз.
Заказ № 8765.

ЛР № 071629 от 20.04.98
Издательский Дом «ФОРУМ»
101831, Москва — Центр, Колпачный пер., д. 9а
Тел./факс: (095) 925-32-07, 925-39-27
E-mail: forum-books@mail.ru

ЛР № 070824 от 21.01.93
Издательский Дом «ИНФРА-М»
127214, Москва, Дмитровское ш., 107
Тел.: (095) 485-70-18; 485-74-00
Факс: (095) 485-53-18. Робофакс: (095) 485-54-44
E-mail: books@infra-m.ru
[Http://www.infra-m.ru](http://www.infra-m.ru)

Отпечатано в полном соответствии с качеством
предоставленных диапозитивов в Тульской типографии.
300600, г. Тула, пр. Ленина, 109 .