

Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Оренбургский государственный университет»

СОЦИАЛЬНАЯ ПСИХОЛОГИЯ

Учебник

Рекомендовано Ученым советом федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Оренбургский государственный университет» в качестве учебника для студентов, обучающихся по программам высшего образования по специальности 37.05.02 Психология служебной деятельности

Издание 2-е, исправленное и дополненное

Оренбург
2015

УДК 316.6 (075.8)
ББК 88.5 я 73
Б 46

Рецензент – доктор психологических наук, профессор В.А. Маликова

**Авторы: Бендас Т. В., Якиманская И.С., Молокостова А. М.,
Трифонова Е. А.**

Б 46 Социальная психология: учебник / Т. В. Бендас, И. С. Якиманская, А. М. Молокостова, Е. А. Трифонова; Оренбургский гос. ун-т. Изд. 2-е, испр. и дополн. – Оренбург : ОГУ, 2015. – 354 с.
ISBN 978-5-7410-1255-0

Учебник представляет собой компактный, информативный курс по социальной психологии. Раскрыт основной теоретический материал по истории формирования социальной психологии, механизмы и закономерности общения и деятельности личности в различных социальных общностях. Представлена информация об основных прикладных исследованиях и аспектах социальной психологии.

Предназначен данный учебник студентов, обучающихся по программам высшего образования по специальности 37.05.02 Психология служебной деятельности.

УДК 316.6 (075.8)
ББК 88.5 я 73

ISBN 978-5-7410-1255-0

© Бендас Т. В.
Якиманская И. С.
Молокостова А.М.
Трифонова Е. А., 2015
© ОГУ, 2015

Содержание

Введение.....	6
Глава 1 Социальная психология как наука. Предмет и метод.....	15
§ 1 Предмет социальной психологии. Связь социальной психологии с другими науками и областями психологии.....	15
§ 2 История развития социальной психологии. Три этапа в развитии социальной психологии.....	19
§ 3 Методы социальной психологии.....	29
Глава 2 Группы, их структура и динамика.....	47
§ 1 Понятие о группе. Классификации групп: большие, малые, средние; условные и реальные, стихийные и организованные. Малые группы, их классификация.....	47
§ 2 Большие группы. Толпа, ее социально-психологические характеристики. Аудитория как стихийная большая группа, ее социально-психологические особенности. Психологические проблемы массовых движений. Межкультурные и межэтнические отношения и взаимодействие.....	55
§ 3 Групповая динамика и групповая сплоченность. Давление группы на личность. Конформность и конформизм. Эксперименты Аша и их модификации. Типы конформных реакций.....	64
§ 4 Лидерство как процесс групповой динамики. Основные направления: «героическое», теория черт, концепция Ф. Фидлера, харизматическое направление и другие. Типология лидеров.....	67
§ 5 Творческое принятие коллективных решений. Решение групповой задачи как совокупный групповой процесс. Формы коллективных решений (совещание, групповая дискуссия, синектика, брейнсторминг).....	72
Глава 3 Общение.....	82
§ 1 Коммуникативная сторона общения. Понятие общения, его структура. Массовая коммуникация: особенности коммуникатора, аудитории и содержания коммуникации. Вербальное общение. Невербальные системы	

общения: проксемика, кинесика, визуальное общение, экстра- и паралингвистика.....	82
§ 2 Интерактивная сторона общения. Виды взаимодействия. Конкуренция и кооперация. Стратегии поведения человека в ситуациях конкуренции и кооперации. Соревнование как вид взаимодействия. Закон Дойча.....	86
§ 3 Перцептивная сторона общения. Атрибутивная отрасль социальной перцепции. Механизмы и функции социальной перцепции. Эффекты межличностного восприятия. Феномен каузальной атрибуции.....	88
Глава 4 Социальная психология личности.....	94
§ 1 Исследование личности в социальной психологии. Социализация личности. Социальная установка и аттитюд. Функции и структура аттитюдов. Феномен Лапьера. Диспозиционная концепция регуляции социального поведения личности В.А. Ядова. Проблема изменения установок.....	94
§ 2 Социально-психологические проблемы семьи.....	100
§ 3 Конфликты и пути их разрешения.....	108
Глава 5 Применение социально-психологических знаний на практике.....	143
§ 1 Стратегии работы психолога в сфере политики, образования, управления, предприятия и др.....	143
§ 2 Профессиональная психологическая помощь.....	157
§ 3 Создание социально - психологической службы в организациях и в городе для оказания населению социально-психологических услуг.....	183
Глава 6. Социальное поведение и профессиональная деятельность.....	224
§ 1 Социальные и коммуникативные способности.....	224
§ 2 Психическое здоровье и его социально - психологические показатели.....	247
§ 3 Социальный конфликт в организации.....	257
§ 4 Практические исследования конфликтов.....	273
Глава 7 Методические рекомендации по изучению дисциплины.....	294

§ 1 Методические рекомендации по написанию реферативных и курсовых работ.....	294
§ 2 Темы реферативных работ по социальной психологии.....	294
§ 3 Примерная тематика курсовых работ по социальной психологии.....	295
§ 4 Примерные вопросы к зачету.....	296
§ 5 Итоговый тест по дисциплине «Социальная психология».....	297
Словарь основных понятий социальной психологии.....	321
Заключение.....	331
Литература, рекомендуемая для изучения дисциплины.....	331
Приложение А.....	336
Приложение Б.....	340
Приложение В.....	344
Приложение Г.....	347

Введение

Предмет изучения дисциплины "Социальная психология" – изучение процессов и закономерностей взаимодействия между людьми, которые общаются в малых и больших группах.

Цели преподавания дисциплины - анализ теоретических и практических достижений зарубежной и отечественной науки в области социальной психологии.

Задачи дисциплины:

- изучить основные понятия, направления социальной психологии;
- освоить диагностические средства для измерения различных характеристик личности;
- познакомиться с массовыми психическими явлениями, субъектами которых выступают средние по количественному составу и большие социальные группы;
- с психологическими механизмами социальных влияний на человека и его общности как участников социальной жизни, субъектов социального взаимодействия;
- с активными методами и технологиями социального психологического воздействия;
- с психодиагностическими методами изучения социально-психологических явлений.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- основные понятия, теории, концепции социальной психологии зарубежных и отечественных научных школ;
- закономерности и процессы, протекающие в различных группах и ситуациях при взаимодействии людей друг с другом.

Уметь:

- пользоваться методами исследовательской работы в социальной психологии;
- формулировать цели и обладать методами социальной психологии; созданию психологического климата, способствующего оптимизации производственного процесса и управления трудовой мотивацией.

Владеть:

- диагностическим инструментом для исследования сферы личности; навыками исследовательской и практической работы;
- понятийным аппаратом социальной психологии;
- навыками профессионального мышления и методами социометрического исследования при решении практических задач в трудовых коллективах;
- владеть системой знаний о закономерностях психического развития; факторах, способствующих личностному росту и направлять саморазвитие и самовоспитание личности;
- владеть системой знаний о закономерностях общения и способах управления индивидом и группой.

Приобрести опыт психокоррекционной работы в социально-психологическом аспекте; анализа прикладных проблем, связанных с различными социально-психологическими ситуациями.

План курса «Социальная психология»

Таблица 1 – План курса «Социальная психология»

№ раздела	Наименование раздела	Содержание раздела	Самостоятельная работа
1	2	3	4
1	Социальная психология как наука	Предмет социальной психологии. Связь социальной психологии с другими науками. Три этапа в развитии социальной психологии.	10

Продолжение таблицы 1

1	2	3	4
		<p>Первый этап (в рамках философского знания): работы Платона, Аристотеля, Демокрита, Теофраста и др.</p> <p>Второй этап (описательный): работы социологов (Тард, Лебон, Михайловский), этнографов (Леви-Стросс, Морган, Фрэнклер), криминологов (А.Ф.Кони, Петражицкий, Сигеле, Ломброзо), психиатров (З.Фрейда, Рибо).</p> <p>Третий этап (экспериментальный): первые эксперименты Меде, Ф.Олпорта, В.М.Бехтерева.</p> <p>Основные зарубежные социально-психологические школы: бихевиоризм и необихевиоризм, фрейдизм и неопрейдизм, когнитивизм, интеракционизм, социометрическая и транзактная школы.</p> <p>Критические тенденции в зарубежной социальной психологии (С. Московиси)</p> <p>Обзор методов социальной психологии</p>	
2	Группы, их структура и динамика.	<p>Понятие о группе. Классификации групп: Большие группы. Толпа, ее социально-психологические характеристики.</p> <p>Аудитория как стихийная большая группа, ее социально-психологические особенности.</p> <p>Массовые движения: демографические группы,</p>	16

Продолжение таблицы 1

1	2	3	4
		<p>партии, этнические группы. Психология межгрупповых отношений. Основные концепции и история исследования проблемы межгрупповых отношений. Межкультурные и межэтнические отношения и взаимодействие. Феномен группового давления. Причины образования групп. Групповые нормы. Давление группы на личность. Конформность и конформизм. Эксперименты Аша и их модификации Типы конформных реакций. Понятие сплоченности группы. Лидерство как процесс групповой динамики. Этапы в изучении лидерства. Основные направления: Типология лидеров. Творческое принятие коллективных решений</p>	
3	Общение	<p>Коммуникативная сторона общения Понятие общения, его структура. Массовая коммуникация: особенности коммуникатора, аудитории и содержания коммуникации. Вербальное общение. Невербальные системы общения: проксемика, кинесика, визуальное общение, экстра- и паралингвистика. Интерактивная сторона общения Виды взаимодействия. Конкуренция и кооперация. Стратегии поведения человека в</p>	16

Продолжение таблицы 1

1	2	3	4
		<p>ситуациях конкуренции и кооперации. Соревнование как вид взаимодействия.</p> <p>Перцептивная сторона общения трибутивная отрасль социальной перцепции. Механизмы и функции социальной перцепции. Эффекты межличностного восприятия. Феномен каузальной атрибуции.</p>	
4	Социальная психология личности	<p>Исследование личности в социальной психологии (теории, типологии). Социализация личности.</p> <p>Социальная установка и аттитюд. Функции и структура аттитюдов. Феномен Лапьера.</p> <p>Диспозиционная концепция регуляции социального поведения личности В.А. Ядова. Проблема изменения установок.</p> <p>Социально-психологические проблемы семьи. Семья как вид малой группы. Классификации, функции семьи. Социально-психологические закономерности в семье (психологическая совместимость, лидерство, сплоченность и т.п.).</p> <p>Конфликты и пути их разрешения. Понятие конфликта. Виды конфликтов. Пути выхода из конфликтных ситуаций. Методика Т. Томаса</p>	10
5	Прикладные аспекты социальной	Социально-психологический тренинг: воздействие, как интенсивное общение.	20

Продолжение таблицы 1

1	2	3	4
	психологии	Стратегии работы психолога в сфере политики, образования, управления Социально-психологическая диагностика коллектива.	

Программа курса "Социальная психология"

Введение в социальную психологию.

Глава 1. Социальная психология как наука. Предмет и метод

Тема 1. Предмет социальной психологии. Связь социальной психологии с другими науками и областями психологии

Тема 2. История развития социальной психологии. Три этапа в развитии социальной психологии

Первый этап (в рамках философского знания): работы Платона, Аристотеля, Демокрита, Теофраста и др.

Второй этап (описательный): работы социологов (Тард, Лебон, Михайловский), этнографов (Леви-Стресс, Морган, Фрэзер), криминологов (А.Ф.Кони, Петражицкий, Сигеле, Ломброзо), психиатров (З.Фрейда, Рибо).

Третий этап (экспериментальный): первые эксперименты Меде, Ф.Олпорта, В.М.Бехтерева.

Основные зарубежные социально-психологические школы: бихевиоризм и необихевиоризм, фрейдизм и неопрейдизм, когнитивизм, интеракционизм, социометрическая и транзактная школы. Критические тенденции в зарубежной социальной психологии (С. Московиси)

Тема 3. Методы социальной психологии

Обзор методов социальной психологии:

а) сбора данных: наблюдение (включенное и невключенное, фотография дня), эксперимент (лабораторный, естественный, полевой), групповая оценка личности, социометрия, опрос (анкетирование, интервью), тесты;

б) математической обработки;

в) моделирования

г) психокоррекционные (беседа, тренинг).

Глава 2. Группы, их структура и динамика

Тема 4. Понятие о группе. Классификации групп: большие, малые, средние; условные и реальные, стихийные и организованные. Малые группы, их классификация

Тема 5. Большие группы. Толпа, ее социально-психологические характеристики. Аудитория как стихийная большая группа, ее социально-психологические особенности. Психологические проблемы массовых движений
Межкультурные и межэтнические отношения и взаимодействие

Тема 6. Групповая динамика и групповая сплоченность. Давление группы на личность. Конформность и конформизм. Эксперименты Аша и их модификации. Типы конформных реакций

Тема 7. Лидерство как процесс групповой динамики. Основные направления: «героическое», «теория черт, концепция Ф.Фидлера, харизматическое направление и другие. Типология лидеров

Тема 8. Творческое принятие коллективных решений. Решение групповой задачи как совокупный групповой процесс. Формы коллективных решений (совещание, групповая дискуссия, синектика, брейнсторминг)

Глава 3. Общение

Тема 9. Коммуникативная сторона общения. Понятие общения, его структура. Массовая коммуникация: особенности коммуникатора, аудитории и содержания коммуникации. Вербальное общение. Невербальные системы общения: проксемика, кинесика, визуальное общение, экстра- и паралингвистика

Тема 10. Интерактивная сторона общения. Виды взаимодействия. Конкуренция и кооперация. Стратегии поведения человека в ситуациях конкуренции и кооперации. Соревнование как вид взаимодействия. Закон Дойча.

Тема 11. Перцептивная сторона общения. Атрибутивная отрасль социальной перцепции. Механизмы и функции социальной перцепции. Эффекты межличностного восприятия. Феномен каузальной атрибуции

Глава 4. Социальная психология личности

Тема 12. Исследование личности в социальной психологии. Социализация личности. Социальная установка и аттитюд. Функции и структура аттитюдов. Феномен Лапьера. Диспозиционная концепция регуляции социального поведения личности В. А. Ядова. Проблема изменения установок

Тема 13. Социально-психологические проблемы семьи. Семья как вид малой группы. Классификации, функции семьи. Социально-психологические закономерности в семье (психологическая совместимость, лидерство, сплоченность и т.п.)

Тема 14. Конфликты и пути их разрешения. Понятие конфликта. Виды конфликтов. Пути выхода из конфликтных ситуаций. Методика Т. Томаса

Глава 5. Прикладные аспекты социальной психологии

Тема 15. Применение социально-психологических знаний на практике. Стратегии работы психолога в сфере политики, образования, управления, предприятия и др. Социально-психологический тренинг и консультирование. Создание социально- психологической службы в организациях и в городе для оказания населению социально-психологических услуг.

Глава 6. Социальное поведение и профессиональная деятельность

Тема 16. Социальные и коммуникативные способности. Профессиональное и личностное развитие. Социальные риски и толерантность к неопределенности. Виды социальных рисков.

Тема 17. Психическое здоровье и его социально – психологические показатели. Общее понятие о психическом здоровье: содержание и критерии.

Социально – психологические показатели психического здоровья. Социальная среда и психическое здоровье индивида.

Тема 18. Социальные конфликты в организации. Организационный конфликт и его психологическое содержание. Основные понятия в управлении конфликтами. Универсальные методы разрешения конфликтов. Творческий подход к решению проблем.

Тема 19. Практические исследования конфликтов. Классические исследования конфликтов. Ситуационный подход и экспериментальные процедуры. Измерительные методы в изучении конфликта. Качественные методы в изучении социальных конфликтов.

Главы 1-3 разработаны Бендас Т.В., Трифоновой Е.А.; главы 4-5 разработаны Бендас Т.В., Якиманской И.С.; глава 6 – Молокостовой А. М.; приложение – Якиманской И.С., Трифоновой Е.А.

Алгоритм работы с главой учебника

Прочтение теории

Повтор теории и изучение дополнительного материала

Повтор теории

Самостоятельное чтение литературы

Работа по темам для самостоятельного исследования

Заполнение проверочного теста по главе

При неудаче по тесту повтор теории главы

Глава 1 Социальная психология как наука. Предмет и метод

§ 1 Предмет социальной психологии. Связь социальной психологии с другими науками и областями психологии

Само сочетание слов "социальная психология" указывает на специфическое место, которое занимает эта дисциплина в системе научного знания. Возникнув на стыке наук — психологии и социологии, социальная психология до сих пор сохраняет свой особый статус.

Социальная психология занимает особое место в системе научного знания, так как она возникла на стыке 2-х наук - психологии и социологии. Поэтому существуют как бы две дисциплины - социальной психологии, одну преподают социологи, другую психологи. Когда в 1954 г. в США были прочитаны 2 курса 2-м группам студентов (социологами и психологами), студенты были убеждены, что им читались совершенно разные курсы лекций. Парыгин считает, что социология изучает общественные отношения с позиций макроподхода (демографические показатели, изменения в обществе в целом или в больших группах), а социальная психология – специфические особенности, присущие именно данному слою общества, учитывая и отдельную личность. Мальковская, Новикова, Колбановский, Осипов, Горячева - социальные психологи "от социологии". Кузьмин, Парыгин, Андреева и многие другие - социальные психологи "от психологии". Социальная психология – это отрасль психологической науки, которая изучает факты, закономерности и механизмы поведения, общения и деятельности людей, обусловленные включенностью в социальные общности, а также психологические особенности этих общностей.

Парыгин считает, что социология изучает общественные отношения с позиций макроподхода (демографические показатели, изменения в обществе в целом или в больших группах), а социальная психология - специфические особенности, присущие именно данному слою общества, учитывая и

отдельную личность. Мальковская, Новикова, Колбановский, Осипов, Горячева - социальные психологи "от социологии". Кузьмин, Парыгин, Андреева и многие другие - социальные психологи "от психологии". Социальная психология – это отрасль психологической науки, которая изучает факты, закономерности и механизмы поведения, общения и деятельности людей обусловленные включенностью в социальные общности, а также психологические особенности этих общностей.

Предмет социальной психологии: Все социальные науки изучают то или иное взаимодействие людей. Взаимодействие – общение или –совместная деятельность. В зарубежной социальной психологии в XIX веке преобладала точка зрения, что ее предметом являются массовидные явления (Вундт: психология народов, Лебон: психология народов и масс, Сигеле: психология толпы, Тард: вождь и масса, Мак-Дауголл: индивидуальная психология). В XX-м веке: Олпорт: поведение индивида в присутствии других людей; неопрейдисты (Хорни, Фромм): глубинные механизмы психики индивида, взаимодействующие с социокультурной средой. В отечественной социальной психологии 2 раза возникала дискуссия по поводу ее предмета.

В 20-е годы. Часть психологов (Рубинштейн, Челпанов, Блонский) придерживалась точки зрения Фурста о том, что вся психика человека социальна, поэтому нет необходимости в особой области социальной психологии. Другие психологи (Бехтерев, Рейснер, Беляев) считали, что существует особый предмет у социальной психологии— группы и коллективы (Выготский придерживался особой позиции: что вся психика социальна, но социальная психология делится на общую, изучавшую психику от дельного человека, и на коллективную — психология личности в условиях коллективного проявления). Победила первая точка зрения.

Второй раз дискуссия возникла после перерыва в 60-х годах. В результате взгляды Шороховой, Ковалева, Парыгина, Кузьмина: предмет - а) большие группы, б) малые группы, в) социальная психология личности, г) общение, взаимодействие.

Гиперссылка 1.1.1

Специфика социальной психологии

Поскольку психологическая наука в нашей стране в определении своего предмета исходит из принципа деятельности, можно условно обозначить специфику социальной психологии как изучение закономерностей поведения и деятельности людей, обусловленных включением их в социальные группы, а также психологических характеристик самих этих групп.

I Я – личность – социальная психология изучает:

1) социальные установки личности, роль установки очень велика – механизм внушения;

2) изучает межличностные связи (или отношения);

3) ценностные ориентации и роли.

II Малая группа – социальная психология изучает цели; организационные структуры; динамику группы (групповое давление, исключение участников и формирование ролей); особенности оценочных суждений участников той или иной группы; изучает процессы лидерства и процессы руководства.

III Большая группа изучает :

1) классовые и национальные психологические особенности;

2) нравы, обычаи и привычки;

3) психологические особенности массы и толпы.

В рамках социальной психологии изучаются такие явления как Микро- и Макро- среда. Микросреда – это непосредственные контакты людей друг с другом, через которые человек общается с окружающим его миром. (н/р семья, производственный коллектив). Макросреда – это общество со своей культурой, наукой, идеологией и общественными нормами и т.д.

Вывод: Психика и поведение человека существенно зависят от социальной среды, которая представляет собой сложное организованное общество.

Большие группы составляют макросреду, а макросреда в свою очередь представлена государствами, нациями, партиями, классами, социальными общностями, которые выделяются по следующим признакам: профессиональным признакам (студент, учитель), по экономическому основанию (новый русский), по культурному основанию (интеллигент).

Специфика социальной психологии

Социальная психология состоит из двух основных частей: теории и практики. Выполняет две функции: теоретическую и практическую.

Задачи:

а) развитие теории для анализа социально-психологических проблем в современном обществе;

б) решение прикладных проблем, выдвигаемых практикой.

Социальная психология — часть психологии и связана с целым рядом психологических дисциплин. С общей (методы, инструментарий, теории); с психологией личности (в отличие от дифференциальной, изучающей биологические свойства, темперамент, характер и т.п., социальная психология личности изучает статус личности, ее роли, взаимоотношения с другими людьми).

Связана с педагогикой (взаимоотношения в коллективах учителей, учеников и между учителями и учениками). С медициной (взаимоотношения врача и больного; психотерапия - воздействие врача на больного; социально-психологическое воздействие экстрасенсов). С естественными науками: с психофизиологией (темперамент руководителя; типы телосложения по Шелдону и Кречмеру -лидерами часто становятся мальчики атлетического телосложения); с зоопсихологией - в поведении приматов и других "общественных" животных, вожаков сообществ можно проследить зачатки общественного поведения человека, лидеров.

Возникли новые области психологии, где изучаются взаимоотношения людей — все они связаны с социальной психологией: психология спорта

(командные виды, психофизиологическая и психологическая совместимость спортсменов, лидеры команд, взаимоотношения тренера и спортсменов); авиационная и космическая психология; психология семьи; психология управления или организационная психология, психология менеджмента; психология массовых коммуникаций; психология торговли, психология эмоциональных и сексуальных взаимоотношений, психология гендерных отношений и т.п.

§ 2 История развития социальной психологии. Три этапа в развитии социальной психологии

Социальная психология имеет длительную предысторию. Уже на заре своего развития люди знали и использовали ряд социально - психологических явлений и закономерностей. В процессе развития человеческой мысли и практики большинство социально-психологических проблем было осознанно в рамках философских воззрений. В античности это были взгляды Платона, Аристотеля, в философии нового времени - системы Гоббса, Локка, Руссо, Гегеля.

Период непосредственно предшествующий становлению социальной психологии как науки, связан, прежде всего, с:

- 1) развитием языкознания;
- 2) накоплением значительных фактов в области антропологии, этнографии, археологии;
- 3) успехами и потребностями криминологии;
- 4) становлением массового производства и развитием городов.

На этом этапе социально-психологические феномены выделяются в самостоятельный класс психических явлений (таких как: коллективный, народный дух, поведение толпы, подражание внушение). Для их изучения разрабатываются специфические способы и приемы исследования. В этот период развития социальной психологии ученые собирали, сравнивали,

анализировали, различный исторический, этнографический, языковой материал, т.е. формировалась предметная область и методы исследования социальной психологии.

В истории социальной психологии, по Г.М. Андреевой, выделяют 3 этапа:

I этап. Развитие социально-психологических идей в русле философии — от античных времен до середины 19 века (идеи Гераклита, Платона, Аристотеля, Теофраста, Гегеля, Канта, писателей Бальзака, Л. Толстого и др.).

II этап. Описательный этап — от середины 19 века до 1920-х годов - описание социально-психологических феноменов этнографами и лингвистами, криминалистами, психотерапевтами, социологами, психологами, которые до сих пор изучали общую психологию (идеи Лацаруса и Штейнталь, Сигеле, Кони, Фрейда, Рибо, Тарда, Лебона, Вундта, Мак-Дауголла и др.);

Это важный этап, который знаменуется появлением первых попыток построения социально-психологических теорий.

Из первых социально-психологических теорий выделяют 3 наиболее значительные:

- а) психологию народов;
- б) психологию масс;
- в) теорию инстинктов социального поведения.

Психология народов сложилась в середине 19 в. в Германии; ее создатели - философ Лацарус и языковед Штейнталь. В 1859 г. был основан журнал "Психология народов и языкознание". Идея — народ выражает себя в искусстве, религии, языке, мифах, обычаях, индивидуальное сознание — лишь его продукт.

В дальнейшем идеи психологии народов получили развитие во взглядах В. Вундта (1832—1920). Впервые свои идеи по этому поводу Вундт

сформулировал в 1863 г. в "Лекциях о душе человека и животных". Основное же развитие идея получила в 1900 г. в первом томе десятитомной "Психологии народов".

Гиперссылка 1.2.1

Взгляды В. Вундта на развитие социальной психологии

Вундт отказался от неопределенного понятия "духа целого" и придал психологии народов несколько более реалистический вид, что позволило ему даже предложить программу эмпирических исследований для изучения языка, мифов и обычаев. В России идеи психологии народов развивались в учении известного лингвиста А.А. Потебни. Несмотря на различия в подходах Лацаруса, Штейнталя, Вундта и Потебни, основная идея концепции является общей: психология сталкивается с феноменами, коренящимися не в индивидуальном сознании, а в сознании народа, и поэтому должен быть как минимум специальный раздел этой науки, который и будет заниматься названными проблемами, применяя особые, отличные от обычной психологии, методы. Существует нечто, кроме индивидуального сознания - психология группы, и индивидуальное сознание задается ею (идеалистическая окраска). Эта идея получила развитие во взглядах Вундта (1863 г.) - 10-томник "Психологии народов": психология — 2 части — физиологическая психология и психология народов (не экспериментальные методы, а анализ продуктов культуры - языка, мифов, обычаев, искусства). В России эта идея — у лингвиста Потебни.

Взгляды В.Вундта на развитие социальной психологии

Психология масс представляет собой другую форму первых социально-психологических теорий, ибо она дает решение вопроса о взаимоотношении личности и общества с "индивидуалистических" позиций. Эта теория родилась во Франции во второй половине XIX в. Истоки ее были заложены в концепции подражания Г. Тарда. Две идеи Тарда — роль иррациональных моментов в

социальном поведении и роль подражания — были усвоены непосредственными создателями психологии масс. Это были итальянский юрист С. Сигеле (1868—1913) и французский социолог Г. Лебон (1841—1931). В 1895 г. появилась его основная работа "Психология народов и масс", в которой и изложена суть концепции.

С точки зрения Лебона, всякое скопление людей представляет собой "массу", главной чертой которой является утрата способности к наблюдению. Типичными чертами поведения человека в массе являются: обезличивание (что приводит к господству импульсивных, инстинктивных реакций), резкое преобладание роли чувств над интеллектом (что приводит к подверженности различным влияниям), вообще утрата интеллекта (что приводит к отказу от логики), утрата личной ответственности (что приводит к отсутствию контроля над страстями) (Лебон, 1896). Вывод, который следует из описания этой картины поведения человека в массе, состоит в том, что масса всегда по своей природе неупорядочена, хаотична, поэтому ей нужен "вождь", роль которого может выполнять "элита". Выводы эти были сделаны на основании рассмотрения единичных случаев проявления массы, а именно проявления ее в ситуации паники. Никаких других эмпирических подтверждений не приводилось, вследствие чего паника оказалась единственной формой действий массы.

Теория инстинктов социального поведения создана английским психологом Мак-Дауголлом (в 20-е годы переехал в США): 1908 г. - книга "Введение в социальную психологию". Причина социального поведения - врожденные инстинкты, которые являются реализацией стремления к цели (общего для животных и человека). И концепция его целевая, или гормическая (греч. "гормэ" - стремление, желание). Гормэ - движущая сила социального поведения; внутреннее выражение инстинктов - эмоции; пары связанных инстинктов и эмоций: инстинкт борьбы — гнев, страх; инстинкт бегства - чувство самосохранения; инстинкт воспроизведения рода — ревность, женская робость; инстинкт приобретения -чувство собственности; инстинкт

строительства - - чувство созидания; стадный инстинкт - - чувство принадлежности. Из инстинктов выводятся все социальные учреждения (семья, торговля), общественные процессы (война).

Положительное значение первых теорий поставлены важные вопросы: о соотношении сознания индивида и группы, о движущих силах социального поведения и др. Эти вопросы решались с 2-х сторон - со стороны психологии и социологии (преувеличение личностного или общественного компонента, что было несостоятельным). Не опирались также на общественную практику и были описанием, а не исследованием социально-психологических проблем. Эти теории привели к мысли об острой необходимости использования экспериментального метода.

III Этап. Экспериментальный этап - 1920-е годы до наших дней: проведение первых экспериментов (Мёде, Олпорт, Бехтерев); переход к установлению закономерностей, использованию количественных методов исследования и обработки. 20-30-е гг. 20 столетия. В Америке ведущим специалистом является Ф. Олпорт, в России В. М. Бехтерев. Наибольшее развитие получило в Америке, Германии, Франции, Англии, Италии, Японии. Это было обусловлено двумя причинами развития экспериментальной социальной психологии:

- 1) становление массового производства (образование монополий);
- 2) формирование военно-промышленного комплекса. Четко формируются ведущие социально-психологические концепции и подходы.

Основные направления социальной психологии:

а) бихевиоризм - в социальную психологию ввел в 20-х годах 20 века Ф.Олпорт, - человек - совокупность двигательных и вербальных реакций на внешние воздействия (стимулы). Социальными стимулами являются другие люди, общая работа, подражание;

Гиперссылка 1.2.2

Бихевиоризм в социальной психологии

Бихевиоризм в социальной психологии использует сейчас те варианты этого общепсихологического течения, которые связаны с необихевиоризмом. Как известно, в нем выделяются два направления, отождествляемые с именами К. Халла (введение идеи промежуточных переменных) и Б. Скиннера (сохранение наиболее ортодоксальных форм классического бихевиоризма). В рамках подхода Халла в социальной психологии разработан ряд теорий, прежде всего теория фрустрации — агрессии Н. Миллера и Д. Долларда. Особняком стоят в социально-психологическом необихевиоризме идеи так называемого социального обмена, развиваемые в работах Д. Хоманса.

Заслуги бихевиоризма и необихевиоризма: разработка методов строгого научного эксперимента; проведение хороших лабораторных исследований.

Недостатки: неучет внутренних механизмов развития личности и группы, неучет широкого социального контекста.

б) психоанализ - Фрейд, Юнг, Адлер, Фромм - основу психической жизни человека составляют бессознательные влечения, потребности и образы, формирующиеся в раннем детстве, которые определяют социальное поведение и предпочтения. Для социальной психологии важными являются идеи З.Фрейда о взаимоотношениях лидера и массы (как мужчина покоряет женщину, так лидер – толпу; лидер и масса связаны амбивалентными отношениями - масса и любит лидера, и ненавидит его; лидер-фигура отца);

Гиперссылка 1.2.3

Психоанализ в социальной психологии

Психоанализ не получил столь широкого распространения в социальной психологии, как бихевиоризм. Однако и здесь есть ряд попыток построения социально-психологических теорий. Обычно в этих случаях называют неофрейдизм и, в частности, работы Э. Фромма и Дж. Салливана. Вместе с тем существует и другой ряд теорий, более непосредственно включающих в орбиту социальной психологии идеи классического фрейдизма. Примерами таких теорий являются все теории групповых процессов: теории Л. Байона, В.

Бенниса и Г. Шепарда, Л. Шутца. В отличие от бихевиоризма здесь предпринимается попытка уйти от только диадического взаимодействия и рассмотреть ряд процессов в более многочисленной группе. Именно в рамках этого течения зародилась практика создания так называемых Т-групп (т.е. групп тренинга), где используются социально-психологические механизмы воздействия людей друг на друга.

В целом же названные теории нельзя считать системно реализующими основные идеи психоанализа: скорее всего, они представляют собой так называемый рассеянный психоанализ, т.е. содержат вкрапление его отдельных положений в исследовательскую практику.

Вклад в социальную психологию:

1) подчеркивание значения семейного воспитания для выбора групп и лидеров в обществе;

2) вывод о том, что взаимоотношения между родителями и детьми являются моделью всех взаимоотношений в обществе, в его малых и больших группах;

3) учение об эмоциональной и социальной депривации детей.

в) КОГНИТИВИЗМ (или когнитивная психология), во главе угла ставились познавательные психические процессы (интеллект). Когнитивизм ведет свое начало от гештальтпсихологии и теории поля К. Левина. Он создал специальную теорию личности- теорию поля: на человека действуют 2 силы, создающие напряжение в системе: внешние (среда) и внутренние (его потребности) и поведение человека есть функция этих взаимоотношений среды и личности, обычно побеждает сильнейший в данный момент фактор и человек выбирает соответствующее поведение;

Гиперссылка 1.2.4

Когнитивизм в социальной психологии

Исходным принципом в когнитивизме является рассмотрение социального поведения с точки зрения познавательных, когнитивных процессов

индивида. Бурное развитие когнитивистской ориентации в социальной психологии связано с общим ростом "когнитивных" идей в психологии, в частности со становлением особой отрасли психологического знания, так называемой "когнитивной психологии". Особое место в когнитивистской социальной психологии имеют так называемые теории когнитивного соответствия, исходящие из положения о том, что главным мотивирующим фактором поведения индивида является потребность в установлении соответствия, сбалансированности его когнитивной структуры.

Во всех этих теориях сделана попытка объяснить социальное поведение личности. Однако специфика основной объяснительной модели — идея о том, что все поступки и действия совершаются ради построения связанной, непротиворечивой картины мира в сознании человека, — делает эту модель крайне уязвимой. Абстрактное "соответствие", достичь которого стремится индивид, никак не связано с противоречиями реального мира.

г) **интеракционизм** как единственная социологическая по происхождению теоретическая ориентация имеет своим источником теорию символического интеракционизма Г. Мида. Представители Г. Блумер, Г. Хаймен, Р. Мертон, Э. Гофман. В интеракционизме в большей мере, чем в других теоретических ориентациях, сделана попытка установить именно *социальные* детерминанты человеческого поведения. Для этого вводится в качестве ключевого понятие "взаимодействие" (откуда и название ориентации), в ходе которого и осуществляется формирование личности. Широкий спектр подлинно социальных причин оказывается исключенным из анализа: индивид и здесь по существу не включен в систему общественных отношений, в социальную структуру общества.

Особенности становления социальной психологии в России: дискуссионные проблемы

Характерной особенностью этого становления является то, что отечественная социальная психология рождалась в процессе бурных дискуссий. Два раза возникала дискуссия по поводу ее предмета.

Особенности становления социальной психологии в России: дискуссионные проблемы

Характерной особенностью этого становления является то, что отечественная социальная психология рождалась в процессе бурных дискуссий. Два раза возникала дискуссия по поводу ее предмета.

Первый раз - в 1920-е годы. Часть психологов (Рубинштейн, Челпанов, Блонский) придерживалась точки зрения Фурста о том, что вся психика человека социальна, поэтому нет необходимости в особой области социальной психологии. Другие психологи (Бехтерев, Рейснер, Беляев) считали, что существует особый предмет у социальной психологии - группы и коллективы (Выготский придерживался особой позиции: что вся психика социальна, но социальная психология делится на общую, изучавшую психику отдельного человека, и на коллективную - психология личности в условиях коллективного проявления). Победила первая точка зрения, и социально-психологические исследования на долгие годы были приостановлены.

Второй раз дискуссия возникла после перерыва в 60-х годах. В результате взгляды Шороховой, Ковалева, Парыгина, Кузьмина: предмет – это:

- а) большие группы;
- б) малые группы;
- в) социальная психология личности;
- г) общение, взаимодействие.

Гиперссылка 1.2.5

Особенности становления социальной психологии в России

Также известны 2 другие дискуссии по поводу:

- 1) рефлексологии*
- 2) реактологии.*

Создатель рефлексологии - известный отечественный ученый Бехтерев пытался к социальной психологии применить физические законы (действие равно противодействию; закон маятника и др.). Группа людей имела общие,

групповые рефлексy. Макаренко, считавший, что определение коллектива Залужного имеет отношение к "лягушатнику". В результате дискуссии ряд психологов (Залужный, к примеру) был репрессирован, рефлексология и реактология были объявлены ненаучными теориями, а социально-психологические исследования на долгие годы (до 60-х годов) практически были прекращены. Из социальных психологов того времени можно назвать также Аркина, Эльконина, исследовавших детские коллективы и их лидеров.

Современные представления о предмете социальной психологии

В конце 50-х — начале 60-х гг. развернулся второй этап дискуссии о предмете социальной психологии. Два обстоятельства способствовали новому обсуждению этой проблемы.

Дискуссия началась в 1959 г. статьей А.Г. Ковалева, опубликованной в журнале "Вестник ЛГУ" (Ковалев, 1959), после чего была продолжена на Втором Всесоюзном съезде психологов в 1963 г., а также на страницах журнала "Вопросы философии" (1962, № 2, 5). Основная полемика касалась двух вопросов:

- 1) понимания предмета социальной психологии и соответственно круга ее задач;
- 2) соотношения социальной психологии с психологией, с одной стороны, и с социологией — с другой. Несмотря на обилие нюансов различных точек зрения, все они могут быть сгруппированы в несколько основных подходов.

Так, по вопросу о предмете социальной психологии сложились три подхода. Первый из них, получивший преимущественное распространение среди социологов, понимал социальную психологию как науку о "массовидных явлениях психики".

Второй подход, напротив, видит главным предметом исследования социальной психологии личность.

среди социологов, понимал социальную психологию как науку о "массовидных явлениях психики".

Второй подход, напротив, видит главным предметом исследования социальной психологии личность.

Наконец, в ходе дискуссии обозначился и третий подход к вопросу. В каком-то смысле с его помощью пытались синтезировать два предыдущих. Социальная психология была рассмотрена здесь как наука, изучающая и массовые психические процессы, и положение личности в группе. Предмет социальной психологии достаточно широк, и можно с двух сторон двигаться к его определению — как со стороны личности, так и со стороны массовых психических явлений. По-видимому, такое понимание более всего отвечало реально складывающейся практике исследований, а значит, и практическим запросам общества; именно поэтому оно и оказалось если не единогласно принятым, то, во всяком случае, наиболее укоренившимся.

Таким образом, сфера собственных интересов социальной психологии просматривается довольно четко, что и позволяет отграничить ее как от проблем социологии, так и от проблем общей психологии. Это, однако, не прибавляет аргументации в пользу более точного выявления статуса социальной психологии между двумя указанными дисциплинами, хотя и дает основания для определения областей исследования. Понимание предмета социальной психологии и ее статуса в системе наук зависит от понимания предметов как психологии, так и социологии.

§ 3 Методы социальной психологии

Общие представления о методах социально-психологического исследования

Требования к методам (принципы): научность; повторяемость данных; математические доказательства; качество получаемой информации. Это качество обеспечивается:

1. Принципом репрезентативности выборки (выбираются типичные

группы в количестве достаточном, чтобы адекватно представлять генеральную совокупность);

2. Принципом надежности - подразумевается:

а) валидность (обоснованность) - способность методики измерять именно то, что она измеряет; существуют способы проверки на валидность (экспертная оценка; корреляция результатов, полученных с помощью известных методик, изучаемых то же свойство); понятие "экологическая валидность" (возможность переноса данных, полученных в лабораторных группах, на другие - реальные группы);

б) устойчивость информации - ее качество должно быть однозначным в разных ситуациях и при получении разными исследователями; существуют способы проверки методики:

- повторное измерение с помощью одной и той же методики и на тех же группах испытуемых, но при этом важно, чтобы не было динамики, развития группы;

- измерение разными исследователями;

- расщепление методики, шкалы (корреляция результатов, полученных с помощью разных половин методики);

в) точность, чувствительность (по А. С. Залужному дифференцирующая сила методики) - способность методики получать результаты, позволяющие распределять группы испытуемых на категории, и различия между этими результатами должны быть статистически значимыми, Т.е. должно быть достаточно большое "расстояние" между категориями испытуемых.

По классификации петербургского социального психолога В.Е.Семенова выделяют 3 группы социально-психологических методов:

1) методы эмпирического исследования: наблюдение, контент-анализ, опрос, социометрия, тесты;

2) методы моделирования;

3) управленческо-воспитательные методы (психотерапевтическая беседа с группой, тренинги).

Гиперссылка 1.3.1

Проблема качества социально-психологических данных

Это качество обеспечивается принципами репрезентативности, надежности, о которых рассказывалось ранее. Качество получаемой информации обеспечивается также культурой ученого: качественным анализом, добротностью интерпретации; добросовестностью и соблюдением научной этики (неиспользование плагиата, ответственность исследователя за сообщаемые научному сообществу результаты и выводы; знание трудов предшественников и ссылки на них; добровольность участия испытуемых в исследовании; соблюдение принципа конфиденциальности получаемой информации).

Качественные методы социально-психологического исследования

К ним, прежде всего, можно отнести интерпретационную часть количественных методов, которая построена на качественном анализе. Также можно отнести такой метод сбора информации о группе, как беседа с ней. Беседа проводится с отдельными членами группы и со всей группой. Назначение беседы как части социально-психологического исследования - предварительное знакомство с группой, сбор информации о ней. Может применяться на пилотажном этапе исследования, перед применением других (количественных) методов и методик.

И, наконец, существует метод анализа документов (в общей психологии он называется анализ продуктов деятельности), который может быть, согласно Г.М.Андреевой, либо:

- а) количественным, формализованным (специальное название - контент-анализ - см. ниже);
- б) качественным (традиционным, неформализованным).

Впервые в социальной психологии метод качественного анализа документов применили Томас и Знанецки. Существует несколько классификаций документов: личные и официальные (Здравомыслов); официальные и неофициальные, первичные и вторичные документы, мате-

риалы средств массовой коммуникации (Шляпентох).

Наиболее известна и полна классификация документов В.А. Ядова:

1) по способу фиксирования информации: рукописные, печатные, кино-, фотодокументы, электронные, магнитные записи, пластинки и т.п.;

2) по типу авторства:

а) личные;

б) общественные;

3) по способу получения:

а) естественно функционирующие в обществе;

б) специально созданные по просьбе исследователя, целевые ("спровоцированные", по Ядову);

4) по степени близости к эмпирическому материалу: а) первичные и б) вторичные (полученные "из вторых рук");

5) по статусу: официальные и неофициальные.

Важно помнить о нормах (юридических, этических) обращения с документами; определить цель их использования (в соответствии с целью исследования - при составлении программы); определить сравнительную ценность различных документов и возможные искажения информации в них (особенно во вторичных документах).

К качественным методам также можно отнести метод фокус-групп (неформализованное групповое интервью, сфокусированное на выяснении мнений, суждений членов группы по какой-то проблеме, интересующей заказчика). Термин был введен Р. Мертоном, М. Фиске и П. Кедаллом. Один из основателей метода - Д. Морган. Это хороший способ наблюдения за группой в процессе дискуссии.

Гиперссылка 1.3.1 А

Фокус-группы

Идея фокус-групп возникла в конце 1930-х годов, когда социологи начали искать альтернативные методы проведения интервью. Некоторые из них сомневались в точности традиционных индивидуальных собеседований, при

которых использовались заранее составленные анкеты с закрытыми вопросами. У этого подхода был один существенный недостаток. Респондент был ограничен предложенными ответами, поэтому интервьюер, сам того не желая, мог повлиять на результаты, если он что-либо пропустил или понял неверно. Специалисты в области социологии стали разрабатывать стратегии, в соответствии с которыми исследователю отводится менее доминирующая роль. Респонденты смогли комментировать самые важные положения. В неструктурированном (неформализованном) интервью акцент сместился с исследователя на респондента, что позволяло учесть реальную ситуацию и скорректировать ход интервью. Люди могли отвечать что угодно, их не ограничивали во времени и не навязывали возможные варианты ответов. Метод открытых вопросов предоставлял респондентам неограниченные возможности комментировать, объяснять, обмениваться впечатлениями и мыслями. Неформальные интервью стали особенно популярными в конце 1930-х — в 1940-х годах. В годы Второй мировой войны социологи стали использовать метод неформального интервью в группах, с чего, собственно говоря, и начинается история фокус-групп. В одном из первых исследований по фокус-группам Роберт Мертон (Robert K. Merton) изучал по заданию Министерства обороны моральный дух в армии Соединенных Штатов Америки. Он обнаружил, что его собеседники делились конфиденциальной информацией, когда чувствовали себя в безопасности, в неформальной обстановке в кругу своих сослуживцев.

Фокусированные интервью в группах широко используются в маркетинговых исследованиях, так как позволяют при приемлемых расходах получать достоверные результаты. Бизнесмены понимают, как важно создать востребованный товар, прорекламить его и представить покупателям. Самая практичная стратегия в данном случае заключается в том, чтобы поддерживать контакт с потребителями. Благодаря результатам исследований с помощью фокус-групп товары претерпели значительные изменения в дизайне, упаковке и рекламе. В рекламных кампаниях

часто обыгрывались выгоды, получаемые потребителем от употребления этого товара. Начиная с 1950-х, использование фокус-групп в сфере бизнеса выросло настолько, что для поддержки этих исследований была создана целая отрасль. Со времен Мертона фокус - группы изменили свое предназначение: из метода социологических исследований они превратились в метод, который служит потребностям компаний. В 1980-х годах ученые заново открыли метод интервью в фокус - группах, при этом они часто учились у маркетологов. Однако когда исследования проводились для академических или некоммерческих организаций, некоторые методы организации коммерческих фокус-групп, которые широко использовались в сфере бизнеса, оказались неэффективными. Ученые позаимствовали отдельные методики у маркетологов и адаптировали их для работы с другими аудиториями. В частности, они вновь обратились к трудам Мертона, чтобы узнать, как эти методы использовались первоначально.

Специфика социально-психологического эксперимента

Эксперимент выступает в качестве одного из основных методов исследования в социальной психологии. Первыми в истории социальной психологии эксперимент применяли Меде в Германии, Олпорт в США и Бехтерев в России.

Как и в общей психологии различают естественный эксперимент (изучаются группы в естественных условиях – на уроке, на мероприятии), лабораторный (искусственно созданные группы, изучение в лабораторных условиях).

Планирование эксперимента сложный процесс, включает подготовку, формулировку гипотез, разработку собственно методики экспериментального исследования, проведение.

Социально-психологический эксперимент имеет свою специфику.

1. Прежде всего, это его границы. Милль, к примеру, не считал возможным использование эксперимента в общественных науках. Андреева считает, что применимость эксперимента зависит, во-первых, от глубины

нашего познания социального объекта, и, во-вторых, от степени развития методик и технических средств, адекватных данному социальному объекту.

2. Должно быть достаточно большое количество однородных феноменов (чтобы можно было применить статистические способы обработки и результаты были бы обобщением ряда феноменов).

3. Сложность объекта исследования. Часто это группы малые, большие (иногда очень многочисленные по составу, вплоть до отдельных стран и общества в целом). Необходимо учитывать множество переменных и возникает сомнение, способен ли один ученый (или даже группа их) познать такой сложный объект.

4. Динамические процессы, протекающие в группе, не позволяют многократные повторения одних и тех же явлений в одной и той же группе (нет уверенности, что группа в принципе осталась той же - к примеру, с изменением ее состава или с изменением взаимоотношений в ней).

5. Этический компонент. Некоторые исследователи считают неправомерным проведение экспериментов в широких масштабах с группами людей, вмешательство в их жизнь. Однако не следует здесь путать социально-психологический эксперимент и общественную практику. Эта проблема отчасти преодолевается с помощью сознательного включения участников эксперимента в процесс научного исследования.

6. Для преодоления этих проблем необходимо совершенствовать понятийный аппарат, методы и методики сбора, обработки и интерпретации данных социально-психологического эксперимента.

Социометрическая методика: возможности и ограничения

Методика предложена американским исследователем Дж. Морено. Сущность ее сводится к выявлению системы "симпатий" и "антипатий" между членами группы, т.е. иными словами, к выявлению системы эмоциональных отношений в группе путем осуществления каждым из членов группы определенных "выборов" из всего состава группы по заданному критерию. Все данные о таких "выборах" заносятся в особую таблицу — социометрическую

матрицу или представляются в виде особой диаграммы — социограммы, после чего рассчитываются различного рода "социометрические индексы", как индивидуальные, так и групповые. При помощи данных социометрии можно рассчитать позицию каждого члена группы в системе ее межличностных отношений.

Методика предназначена для изучения взаимоотношений в малой группе. Она состоит из 4-х этапов.

1. Первый этап — подготовка к опросу. Заготавливаются бланки (указываются номера членов группы, полный список членов группы и остальные графы — по числу вопросов) или социометрические карточки. Бланки предпочтительнее карточек — испытуемый работает со всем списком и у него возникает ощущение равенства всех членов группы. Составляется также анкета, состоящая из небольшого (не более 8) вопросов-критериев. Требования к социометрическим критериям:

а) они должны быть именно социометрическими (нацеленными на изучение взаимоотношений внутри группы);

б) должны быть сильными (отражать значимые для группы ситуации общения, для выяснения этого обстоятельства группа предварительно изучается);

в) могут быть официальными или неофициальными (отражать соответствующую сферу жизни группы);

г) парными (об одной и той же ситуации задается положительный вопрос "С кем из членов группы хотели бы..." и отрицательный "С кем из членов группы не хотели бы...");

д) вопросы составляются по правилам, принятым в общей психологии: не включаются абстрактные, оскорбительные слова, спрашивают о конкретной ситуации и т.п.

Процедура проведения социометрии может быть параметрической (с ограничением выборов по каждому вопросу: на 10 чел. - 1 выбор) и непараметрической (без ограничения выборов).

2. Второй этап - проведение опроса. В инструкции психолог представляет себя, испытуемым обещает сохранение тайны исследования, сообщает о его цели (не всегда истинной), рассказывает о процедуре заполнения бланков, обращая внимание на то, что испытуемый себя не выбирает. Испытуемым обеспечивается возможность отвечать самостоятельно и конфиденциально.

3. Третий этап - математическая обработка данных. Подсчитывается количество выборов, полученных каждым испытуемым по каждому вопросу - первичная обработка. Вторичная обработка состоит из вычисления социометрических статусов членов группы (при параметрической процедуре) или эмоциональной экспансивности (при непараметрической процедуре) и вычерчивании социограмм.

Гиперссылка 1.3.2

Вычисление социометрического статуса

Социометрический статус вычисляется по формулам:

а) для парных критериев: алгебраическая разность сумм положительных и отрицательных выборов, полученных конкретным испытуемым делится на число членов группы с вычетом единицы (так как себя испытуемый не выбирает); статус меняется от -1 до +1;

б) для непарных критериев в числителе остается лишь сумма выборов по конкретному вопросу.

Испытуемые делятся на 4 категории (в скобках указаны значения статуса):

- 1) лидеры или звезды (>0.5);*
- 2) предпочитаемые ($>0 > 0.5$);*
- 3) изолированные (>0);*
- 4) отвергаемые (<0).*

В социограммах женщины обозначаются кружками, мужчины треугольниками; внутри проставляется.

N каждого испытуемого; положительный выбор сплошная линия со стрелкой, отрицательный - - пунктирная; стрелки на обоих концах означают взаимный выбор.

Социограмма по парному критерию составляется из 3-х концентрических окружностей. Внутри первого круга помещаются лидеры, между первым и вторым кругами - предпочитаемые, между вторым и третьим кругами - изолированные, за пределами третьего круга — отвергаемые.

Социограмма по непарному критерию отличается от предыдущей тем, что в ней отсутствует четвертая категория испытуемых — отвергаемые.

Также вычерчиваются социограммы, в которых отражены связи в группировках. Группировка — 2 или более человек, связанных взаимным выбором (положительным или отрицательным).

4. Четвертый этап включает интерпретацию результатов: описание взаимоотношений в группе, диагностику этих отношений и составление рекомендаций по их улучшению.

Возможности социометрии. Она является хорошим инструментом для изучения неформальных взаимоотношений в малой группе. Позволяет: выявить социометрическую структуру группы, потенциальных лидеров, диагностировать психологический климат в группе (признаком хорошего климата и развитости группы считается наличие лидеров и большое количество предпочитаемых; плохого — большое количество изолированных и отвергаемых; в средней группе лидеров, как правило, 1—2, предпочитаемых и изолированных - по половине группы и отвергаемых - 1—2). Можно также вычислить сплоченность группы: разность между числом взаимно положительных и взаимно отрицательных выборов делится на теоретически возможное число выборов: $N(K-1)$. Разработка методики такова, что она является признанным инструментом для психолога для работы с группой. Быстрое время проведения делает ее экспресс-методом при работе с группой.

Контент-анализ как метод социально-психологического исследования

Это словосочетание означает "анализ содержания". Зародился в конце 20-х - 30-х гг. XX в. Автор - Г. Лассуэлл (США) - использовал в сфере политики и пропаганды, доказал на примере анализе материалов одной газеты, что можно выявить скрытую пропаганду (в частности, военную). В 60-е годы - новый всплеск - Осгуд: способы специально связанных элементов, также Стоун - "машинный анализ" с помощью специальных частотных словарей.

В отечественной психологии в 20-е годы: Кузьмичев (анализ советских газет), Рыбников, Блонский, в 60-е годы — ленинградский психолог В. Е. Семенов (кандидатская диссертация по этому методу).

Области применения: особенности коммуникатора массовой коммуникации; содержание сообщений СМК (средств массовой коммуникации), особенности аудитории, эффекты воздействия коммуникации на аудиторию, математическая обработка данных проективных методик, науковедение — интересы ученых, их популярность.

Процедура контент-анализа - 7 стадий:

1) разработка программы исследования (цель, задачи, гипотезы), принцип — статистическая частота, поэтому должна быть большая совокупность однородных документов;

2) определение эмпирических объектов, выборки (к примеру, выбор газеты, материалов за определенный период, видов сообщения, авторство);

3) разработка методики (выбор категории понятий, подпонятий; единицы анализа: слово, суждение, тема, персонаж, автор, статья, страницы или строки), составляется инструкция кодировщикам;

4) проба (пилотаж) — проверка надежности методики: кодировщики (не менее 2-х) обрабатывают один и тот же материал; должна быть статистически достоверной корреляция между данными, полученными кодировщиками;

5) сбор первичной информации (основной этап);

6) математическая обработка данных;

7) интерпретация полученных результатов, выводы.

Достоинства метода: объективность, возможность перепроверки другими исследователями, изучение тех явлений, которые недоступны для других методов (документы умерших испытуемых, к примеру). Недостатки: сложность техники, трудоемкость, необходима специальная подготовка кодировщиков.

Виды опроса: интервью, анкетирование

Классификация интервью:

1. По степени формализации:

а) стандартизованное (строгая формулировка и последовательность вопросов, одинаковая для всех респондентов);

б) нестандартизованное (формулируется лишь общая тема, проблема).

2. По количеству опрашиваемых:

а) индивидуальные;

б) групповые (часто организуется групповая дискуссия - этот метод называется фокус-группа - группе предлагается для дискуссии проблема, на ней как бы фокусируется ее внимание);

в) массовые (разновидность - опрос по телефону).

Анкетирование может быть очным (раздаточным; разновидность - экспресс-опрос) и заочным (почтовым).

Вопросы - открытые, закрытые; оценочные и фактологические; фильтрующие, контрольные (проверяющие искренность респондента), буферные (отвлекающие от основной темы - для разминки), контактные (для установления контакта при интервьюировании), содержательные; прямые и косвенные. Особый вид анкеты - стандартизированная шкала (предлагают оценить, к примеру, степень отношения к чему-то). Разновидность опроса - экспертный. Социометрия также является социально-психологическим опросным методом.

Достоинства опроса: быстрота, сравнительная нетрудоемкость, возможность математической обработки (только некоторые формы опроса). Недостатки: сравнительно малая надежность и достоверность данных, воз-

возможность неискренности испытуемых, в ряде случаев невозможность математической обработки данных, поэтому метод опроса, как правило, применяется как дополнительный, в сочетании с другими методами.

Метод наблюдения: преимущества и недостатки

В социальной психологии активно начали применять в 30-е гг. XX в. отечественные (Басов, Блонский, Залужный) и зарубежные (Бюлер, Штерн, Олсон и др.) психологи. Как и в настоящее время, наблюдались: речь людей, невербальные способы общения, движение, перемещения, физические воздействия.

Различные разновидности наблюдения:

- а) включенное;
- б) невключенное;
- в) лабораторное;
- г) полевое;
- д) скрытое;
- е) наблюдение в значимых для группы ситуациях.

Классический метод наблюдения - схема Бейлза: 12 форм поведения.

Типичные ошибки при наблюдении:

- 1) халозэффект (обобщенное впечатление на основе предыдущего опыта);
- 2) эффект снисхождения;
- 3) ошибка центральной тенденции (стремление к усреднению);
- 4) логическая ошибка (закключение делается на недостаточном материале);
- 5) ошибка контраста (подчеркивают черты противоположные тем, что есть у наблюдателя);
- 6) ошибка первого впечатления;
- 7) стереотипизирование и др.

Преимущества: естественность поведения испытуемых (особенно, если они не знают, что за ними наблюдают), информация получается

непосредственная, первичная, поэтому метод относят к основным. Недостатки: трудоемкость, субъективность, сложность в применении математической обработки. Преодолеваются недостатки: как минимум, 2 наблюдателя; использование технических средств; заранее составляется схема наблюдения; вводится кодирование информации; выводы делаются после наблюдения, а не в процессе.

Общая характеристика социально-психологического тренинга (СПТ)

Разработал немецкий психолог Форверг. л. А. Петровская: СПТ - своеобразные формы обучения знаниям и умениям в сфере общения и их коррекции. Основной метод воздействия на групповое развитие с помощью тренинга - организация интенсивного общения и оптимизация этого общения. Формы СПТ - 2 больших класса:

а) развитие специальных умений (вести дискуссию, разрешать межличностные конфликты);

б) углубление опыта анализа ситуаций общения (анализ себя, партнера по общению, ситуации в целом).

Методы - групповые дискуссии и игры (часто - ролевые), использование видеозаписи. Структурированность и операционализация - т.е. часто используются конкретные упражнения, нацеленные на формирование определенных умений. Принцип активности обучающихся (переход от традиционной пассивной позиции, когда группа ждет от учителя готовых знаний, выводов - к активной позиции, поиску новых форм общения и решений проблем).

Отрефлексирование себя (после каждого упражнения анализируются чувства, особенности поведения и следствия, вытекающие из конкретных форм поведения). Обратная связь - важная составляющая (безоценочное описание поведения, положительный эмоциональный фон общения, неотсроченность, поступление обратной связи от нескольких членов группы, ее ориентация лишь на те свойства, которые могут быть изменены, открытость общения).

Эффективность СПТ зависит от поведения фасилитатора (тренера),

поведения членов группы.

Вопросы для самоконтроля

1. В чем различие социальной психологии от других отраслей психологии?
2. Что изучает социальная психология как научная дисциплина?
3. Какие основные этапы становления социальной психологии как науки вы можете перечислить?
4. В чем суть первых социально-психологических теорий?
5. Расскажите об основных теоретических ориентациях в современной социальной психологии
6. В чем заслуги и недостатки каждого направления?
7. Какие методы социальной психологии вы знаете?
8. В чем состоят возможности и ограничения социометрической методики?
9. С какими науками связана социальная психология?
10. Каково значение социально-психологических знаний в жизни человека?

Тест

1. Оформление социальной психологии как науки произошло в:

- 1) сер.19 века;
- 2) *нач. 20 века;*
- 3) конец 19 века;
- 4) конец 20 века.

2. Создатель теории инстинктов социального поведения:

- 1) Г. Лебон;
- 2) Г. Тард;
- 3) *В. Макдугалл;*
- 4) К. Халл.

3. Способ исследования структуры и характера межличностных отношений людей на основе измерения их межличностного выбора называется:

- 1) контент-анализ;
- 2) методом сравнения;
- 3) методом социальных единиц;
- 4) *социометрией.*

4. Концепция патологического стремления к власти родилась в рамках какого направления:

- 1) бихевиоризма;
- 2) *психоанализа;*
- 3) гештальтпсихологии;
- 4) интеракционизма.

5. В каком разделе социальной психологии изучаются процессы групповой динамики, сплоченности, лидерства?

- 1) психология межличностного взаимодействия;
- 2) *психология малых групп;*
- 3) психология личности;
- 4) психология межгруппового взаимодействия.

6. Какую теорию представляют К. Левин, Л. Фестингер?

- 1) необихевиоризм;
- 2) неофрейдизм;
- 3) *теорию поля и групповой динамики;*
- 4) гуманистической психологии.

7. Какая структура согласно З. Фрейду отражает инстинктивные, бессознательные аспекты личности?

- 1) эго;
- 2) *ид;*
- 3) суперэго;
- 4) совесть.

8. Как называется метод, используемый социальными психологами для количественного анализа содержания документов, выступлений коммуникаторов, характеристик аудитории:

- 1) *контент-анализ*;
- 2) фокус-групп;
- 3) социометрия;
- 4) социально-психологический тренинг.

9. Кто впервые применил метод контент-анализа для изучения политической направленности газеты:

- 1) Фрейд;
- 2) *Лассуэлл*;
- 3) Выготский;
- 4) Левин.

10. С английского языка пробы, испытание означает:

- 1) наблюдение;
- 2) опрос;
- 3) *тест*;
- 4) эксперимент.

11. Каков тип вопроса "Бойтесь ли Вы темноты?":

- 1) открытый;
- 2) *закрытый*;
- 3) верный;
- 4) неверный.

12. Тесты, анкеты, наблюдение относятся к:

- 1) методам математической обработки;
- 2) *эмпирическим методам исследования*;
- 3) организационным методам;
- 4) методам коррекции.

Темы для самостоятельного исследования

1. Система явлений, изучаемых в современной социальной психологии
2. Качественные методы социально-психологических исследований
3. Моделирование как метод психологического исследования
4. Основные группы социально-психологических явлений
5. Сформулировать доказательства взаимосвязи и взаимопроникновения социально-психологических явлений, возникающих на уровне микро– и макроусловий

Список использованных источников

1. Андреева, Г. М. Социальная психология : учебник / Г. М. Андреева. - М. : Аспект-Пресс, 2007.
2. Аронсон, Э. Социальная психология : учебник / Э. Аронсон, Т. Уилсон, Р. Эйкерт. - СПб. : ПРАЙМ-ЕВРОЗНАК, 2002.
3. Бендас, Т. В. Гендерная психология : учеб.пособие / Т. В. Бендас. - СПб. : Питер, 2005.
4. Парыгин, Б. Д. Социальная психология : учеб.пособие / Б. Д. Парыгин. - СПб. : ИГУП, 2003.
5. Социальная психология / отв. ред. А. Л. Журавлев. М. : ПЕР СЭ, 2002.
6. Социальная психология в трудах отечественных психологов. СПб. : Питер, 2002.
7. Шихирев, П. Н. Современная социальная психология : учеб. пособие / П. Н. Шихирев. М. : Изд-во "Институт психологии РАН", 2009.

Глава 2 Группы, их структура и динамика

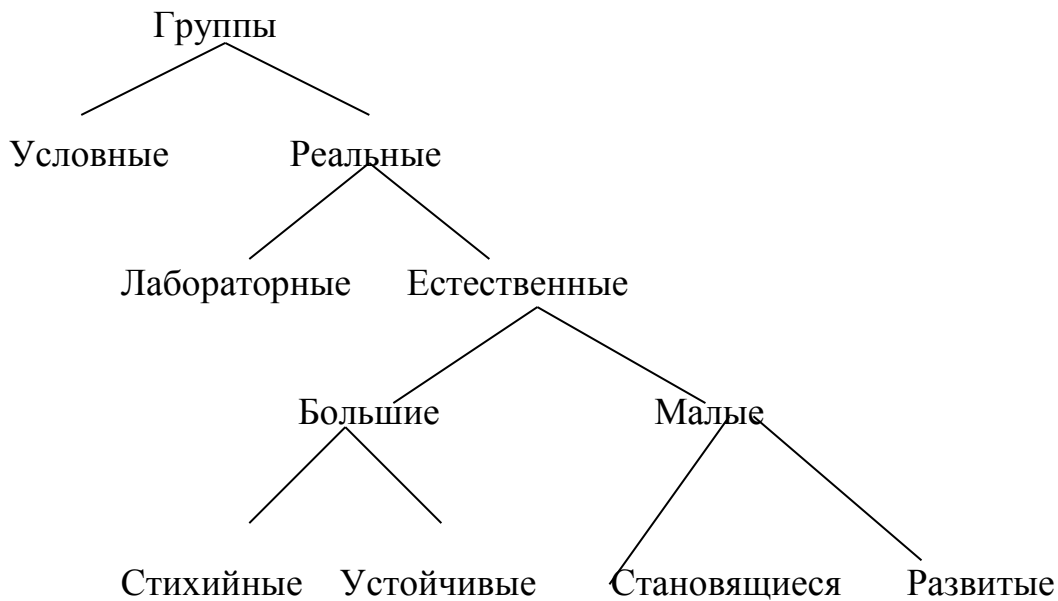
§ 1 Понятие о группе. Классификации групп: большие, малые, средние; условные и реальные, стихийные и организованные. Малые группы, их классификация

Каждый из нас значительную часть своего времени проводит в различных группах — дома, на работе или в учебном заведении, в гостях, на занятиях спортивной секции, среди дорожных попутчиков в купе железнодорожного вагона и т.д. Люди в группах ведут семейную жизнь, воспитывают детей, трудятся и отдыхают. При этом они вступают в определенные контакты с другими людьми, так или иначе взаимодействуют с ними — помогают друг другу или, наоборот, конкурируют. Порой люди в группе переживают одни и те же психические состояния, и это определенным образом влияет на их деятельность.

Любую группу можно рассматривать как определенный социальный организм со свойственной ему жизнедеятельностью, имеющей в одних случаях прогрессивный, в других — регрессивный характер. Та или иная группа в рамках своего существования проходит различные фазы или стадии, которые также являются предметом исследования. Если иметь в виду прогрессивное функционирование группы, то на высшей стадии своего развития она, по мнению отечественных психологов, характеризуется как коллектив. Общепринятая среди них точка зрения состоит в том, что коллектив — это группа людей, объединенных общими целями, достигшая высокого уровня развития в ходе социально ценной совместной деятельности.

Г.М. Андреева. Группа в социальной психологии, в отличие от демографии, понимается, как правило, не условно (группировка людей по какому-то признаку), а как реально существующее образование. Человек

является членом нескольких групп. в истории социальной психологии предпринимались многократные попытки построить классификацию групп.



Прежде всего, для социальной психологии значимо разделение групп на условные и реальные. Она сосредоточивает свое исследование на реальных группах. Но среди этих реальных существуют и такие, которые преимущественно фигурируют в общепсихологических исследованиях — реальные лабораторные группы. В отличие от них существуют реальные естественные группы. В свою очередь эти естественные группы подразделяются на так называемые "большие" и "малые" группы.

Большие группы представлены в социальной психологии неравноценно: одни из них имеют солидную традицию исследования (это по преимуществу большие, неорганизованные, стихийно возникшие группы, сам термин "группа" по отношению к которым весьма условен), другие же — организованные, длительно существующие группы, — подобно классам, нациям, значительно слабее представлены в социальной психологии в качестве объекта исследования. Малые группы могут быть подразделены на две разновидности: становящиеся группы, уже заданные внешними социальными требованиями, но еще не сплоченные совместной деятельностью в полном смысле этого слова, и группы более высокого уровня развития, уже сложившиеся.

Гиперссылка 2.1.1

Классификация групп

Условные группы составляют люди, не входящие в состав одной малой группы. *Реальные группы* действительно существуют.

Естественные образуются стихийно, а *лабораторные* - по желанию экспериментатора.

Большие и малые группы. К малым относят разнообразные социальные объединения людей с небольшим числом участников, которые в той или иной форме включены в существующую систему общественного производства и контроля (к формальному определению малой группы мы обратимся чуть ниже). Малые группы — это рабочие коллективы, научные лаборатории, учебные объединения, спортивные команды и т.д.

К большим группам относят значительные по числу участников и изменяющиеся человеческие сообщества, члены которых не находятся в прямом контакте и вообще могут не знать о существовании друг друга. Членов большой группы объединяют те или иные признаки: проживание на одной территории, принадлежность к определенному социальному слою (экономическое положение), нахождение в определенном месте в определенный час и другое (более подробно рассмотрим в теме 5). Семенов добавляет и **средние группы** - по количеству участников они похожи на большие, а по протеканию процессов в них - на малые - к примеру, члены большой организации

Формальные группы существуют в рамках официально признанных организаций, а **неформальные** имеют цели, совпадающие с интересами участников.

Слаборазвитые не имеют достаточной психологической общности, налаженных деловых и личностных взаимоотношений и признанных лидеров.

Высокоразвитым все вышеперечисленное характерно.

Референтной называется любая реальная или условная группа к которой человек добровольно себя причисляет, членом которой хотел бы стать,

образцы поведения которой использует. Члены **нереферентной группы** для него неприемлемы.

Корпорациям свойственна деятельность малополезная для общества, отношения в них строятся на страхе, в **коллективах** - деятельность положительная для общества, отношения взаимного доверия и открытости.

Группа сама может выступать субъектом определенного вида деятельности и через нее включена во всю систему общественных отношений. Важно учитывать механизм образования психологических характеристик группы. Черты группы как субъекта деятельности: групповые интересы, групповые потребности, групповые нормы, групповые ценности, групповое мнение, групповые цели.

Основные характеристики малой группы: К элементарным параметрам любой группы относятся: *композиция* группы (или ее состав), *структура* группы, *групповые процессы*, *групповые нормы и ценности*, *система санкций*. Каждый из этих параметров может приобретать совершенно различное значение в зависимости от типа изучаемой группы.

Композиция – совокупность характеристик членов группы, важных с точки зрения ее анализа как целого. Например численность группы, ее возрастной и половой состав, национальность, профессиональные или социальные характеристики членов группы.

Структура группы – те функции, которые выполняют отдельные члены группы, а также межличностные отношения. Существует несколько достаточно формальных признаков структуры группы, которые, правда, выявлены в основном при изучении малых групп: структура предпочтений, структура "власти", структура коммуникаций.

К *групповым процессам* относятся динамические, то есть меняющиеся показатели группы как социального процесса отношений. Особое значение придается психологическим и организационным процессам сплочения (лидерство и руководство); уровню развития группы как социального единства (стадии развития коллектива); процессу группового конформизма. Любые

изменения жизнедеятельности социальной группы (деятельность, общение членов группы) может рассматриваться как групповые процессы.

Таким образом, композиция (состав), структура группы и динамика групповой жизни (групповые процессы) — обязательные параметры описания группы в социальной психологии.

Выделяют также характеристики малой группы: направленность, организованность, подготовленность и психологическая коммуникативность (Л.И. Уманский); сработанность и совместимость (Н.Н. Обозов).

Размеры малой группы: Одним из важных факторов, определяющих свойства группы, является ее размер, численность. Большинство исследователей, говоря о численности группы, начинают с диады — соединения двух лиц. Так, супружеская чета уже представляет собой социальную группу, поскольку обладает всеми признаками, характерными для такого человеческого образования. Иную точку зрения высказывает польский социолог Я.Щепаньский, который полагает, что группа включает в себя не менее трех человек.

Взаимоотношения в триаде — группе из трех человек — также отличаются своей специфичностью. Каждый из членов триады может действовать в двух направлениях: способствовать укреплению этой группы или, наоборот, стремиться к ее разъединению. Как замечал немецкий социолог Г.Зиммель, в триаде проявляется тенденция к объединению двух членов группы против третьего. Получается, как в поговорке "Третий — лишний".

Гиперссылка 2.1.2

Зависимость между размером группы и поведением их членов

Обнаружен ряд зависимостей между размером групп и поведением их членов. Так, А. Слейтер провел эксперимент с дискуссионными группами, в каждой из которых обсуждения проходили четыре раза. По своей величине эти группы ранжировались от двух до семи членов. Оказалось, что группы из пяти членов выразили наибольшую удовлетворенность различными сторонами

данного группового эксперимента. Когда группы превышали пять человек, отмечались более высокие оценки конкурентного и импульсивного поведения (Slater, 1958). Таким образом, с изменением размера групп менялись не только перспективы участия ее членов в дискуссии, но происходили соответствующие перемены в их самочувствии, связанном с этим участием. Эксперименты показали также, что группы, состоящие из четного числа членов, в дискуссионных задачах демонстрируют поведенческие образцы, которые отличаются от групп с нечетным числом членов. Наибольшие различия обнаружены между диадами и другими группами с нечетным числом членов. В диадах были зафиксированы более высокие оценки несогласия и антагонизма. Это объясняется тем, что в диадах можно получить большинство при решении вопросов только одним образом — когда обе стороны приходят к согласию. По составу выделяют гомогенные (однородные) и гетерогенные (неоднородные) группы.

Итак, размер малой группы: от 2-х (диада) или 3-х (триада) до нижней границы большой группы (9 чел.; 15; 25; 30 дискуссионная проблема).

В структуре коммуникаций (эксперименты Бейвеласа и Ливитта) обнаружено: 3 вида коммуникативных сетей:

- 1) цепь;
- 2) крест (или звезда);
- 3) круг.

Наиболее быстрое решение задачи - в сети второго типа (центральный член группы сразу становился лидером), но удовлетворенность решением - в сети третьего типа. Фашо и Московичи уточнили: структура коммуникации должна соответствовать структуре задачи: для структурированной задачи эффективнее всего "крест", а для неструктурированной - "круг".

Классификация малых групп

Принципы построения классификации - самые разные. Американский психолог Юбенк – выделяет 7 принципов: уровень культурного развития, тип

структуры, задача, функции, преобладающий тип контактов в группе, размер, форма жизнедеятельности.

Могут быть и другие основания. Г.М.Андреева:

1) по времени существования (кратковременные и долговременные);

2) по степени тесноты контакта (контактные Уманский; неконтактные, условные);

3) первичные (по непосредственности контактов, позже - по времени возникновения связей и по значимости - семья, группа друзей) и вторичные (Ч.Кули);

4) формальные (организации) и неформальные (З. Мэйо);

5) по важности группы для человека: группы членства (человек формально причисляется к группе) и референтные (справочные, эталонные, значимые для участника) - Хаймен. В отечественной социальной психологии принято делить группы и по сферам жизнедеятельности (учебные, производственные, воинские, творческие и т.п.) и уровню развития (Л.И. Уманский, А.В. Петровский).

Проблема развития группы в социальной психологии

Любую группу можно рассматривать как определенный социальный организм со свойственной ему жизнедеятельностью, имеющей в одних случаях прогрессивный, в других — регрессивный характер. Та или иная группа в рамках своего существования проходит различные фазы или стадии, которые также являются предметом исследования. Если иметь в виду прогрессивное функционирование группы, то на высшей стадии своего развития она, по мнению отечественных психологов, характеризуется как коллектив. Общепринятая среди них точка зрения состоит в том, что коллектив — это группа людей, объединенных общими целями, достигшая высокого уровня развития в ходе социально ценной совместной деятельности. В соответствии с этим можно сказать, что всякий коллектив представляет собой группу (малую), но не всякая группа может быть признана коллективом (Коломинский).

Рассматривая поэтапное развитие малой группы как коллектива, Л.И. Уманский начинает с определения крайних точек континуума, в рамках которого совершается этот процесс. Очевидно, что крайней высшей точкой континуума является коллектив.

Крайняя низшая точка этого континуума — *группа-конгломерат*, т.е. группа ранее не знакомых людей, случайно оказавшихся (или специально собранных) в одном месте и в одно время. Например, группа детей, только что приехавших в лагерь из разных мест и собранных вместе.

Следующий уровень — *номинальная группа*, которая характеризуется официальным присвоением ей какого-либо общего имени, названия (например, пятый отряд), приписыванием извне определенных целей, видов и условий деятельности и т.п.

Если члены группы примут эти регламентации, то она в своем развитии "поднимется еще на одну ступеньку" — становится *группой-ассоциацией*. Здесь начинается единая жизнедеятельность группы, закладываются основы коллективообразования, начинает формироваться ее структура. При благоприятных условиях такая группа постепенно трансформируется в группу-кооперацию, которая отличается эффективной организационной структурой, высоким уровнем внутригруппового сотрудничества. Взаимоотношения в такой группе носят, прежде всего, деловой характер, что подчинено достижению ее официальных целей.

Следующая ступень развития — *группа-автономия*, характеризуемая высоким единством ее членов и в сфере деловых, и в сфере эмоциональных отношений. Именно на этом уровне, считает Л.И. Уманский, члены группы начинают идентифицировать себя с ней ("моя" группа в отличие от "их" группы, "мы" в отличие от "они" — другие группы). В случае, противоположном корпоративной направленности, группа становится ячейкой более широкой общности, а через него и общества в целом. При этом в группе наблюдается коллективистическая направленность. Таким образом выглядит предлагаемый Л.И. Уманским континуум от групп-"неколлективов" к группам-

коллективам. В рамках данной концепции выделены и отличительные признаки (параметры), с помощью которых можно оценивать степень развития группы как коллектива. Это направленность группы, ее организованность, подготовленность к выполнению совместной деятельности, интеллектуальная, эмоциональная и волевая коммуникативность (стрессоустойчивость). Данная концепция Л.И.Уманского оценивается отечественными исследователями как весьма плодотворная и в теоретическом, и в эмпирическом плане.

А.В. Петровский создал стратометрическую концепцию (более раннее название) или теорию деятельностного опосредования межгрупповой активности:

- а) первый слой - непосредственные контакты между людьми;
- б) второй - эти отношения опосредуются характером совместной деятельности;
- в) третий - ядро группы - отношения, основанные на принятии всеми членами группы единых целей деятельности.

Гиперссылка 2.1.3

Классификации развития групп в социальной психологии

Выделялись различные типы групп, в которых по-разному протекали групповые процессы:

- а) диффузная группа (только что образованная без определенной направленности);*
- б) только что созданная группа с положительной направленностью, но еще не начавшая деятельность;*
- в) только что созданная группа с отрицательной направленностью, еще не начавшая деятельность (типа шайки хулиганов);*
- г) группа с отрицательной направленностью и опосредованием отношений антиобщественной деятельностью (банда, мафия);*
- д) высокосплоченный коллектив (положительная направленность сочетается с опосредованием отношений общественно полезной деятельностью).*

§ 2 Большие группы

Толпа, ее социально-психологические характеристики. Аудитория как стихийная большая группа, ее социально-психологические особенности. Психологические проблемы массовых движений. Межкультурные и межэтнические отношения и взаимодействие

Что есть "большая социальная группа"? "Большие" в количественном отношении образования людей разделяются на два вида:

1. Случайно, стихийно возникшие, достаточно кратковременно существующие общности, куда относятся толпа, публика, аудитория.

2. Виды социальных группы, сложившиеся в ходе исторического развития общества, занимающие определенное место в системе общественных отношений каждого конкретного типа общества и потому долговременные, устойчивые в своем существовании. К этому второму виду следует отнести прежде всего социальные классы, различные этнические группы (как их главную разновидность — нации), профессиональные группы, половозрастные группы (с этой точки зрения в качестве группы могут быть рассмотрены, например, молодежь, женщины, пожилые люди и т.д.).

Признаки, отличающие большие социальные группы от малых групп

1. Наличие регуляторов социального поведения. Это — нравы, обычаи и традиции. Данные регуляторы поведения дают такую важную характеристику, как образ жизни группы.

2. В рамках определенного образа жизни приобретают особое значение интересы, ценности, потребности.

3. Наличие специфического языка или определенного жаргона, например, свойственный профессиональным группам, такой возрастной группе, как молодежь.

Структура психологии большой социальной группы

В широком смысле структура больших социальных групп образует различные психические свойства, психические процессы и психические состояния, подобно тому, как этими же элементами обладает психика

отдельного человека. Г.Г.Дилигенский выделяет две составные части в содержании структуры: 1) психический склад как более устойчивое образование (к которому могут быть отнесены социальный или национальный характер, нравы, обычаи, традиции, вкусы и т.п.) и 2) эмоциональная сфера как более подвижное динамическое образование (в которую входят потребности, интересы, настроения).

Гиперссылка 2.2.1

Классификация больших социальных групп

Г.М. Андреева, А. Н. Сухов, Д.В. Ольшанский: виды больших групп:

1) стихийные, неорганизованные (толпа, аудитория, массовые движения);

2) организованные (классы, этнические, демографические, профессиональные, политические партии и т.п.). Различают типы толпы (Роцин): созерцательная, активная, агрессивная, паническая, стяжательская, демонстрирующая. Роцин (обобщение данных Михайловского, Тарда, Лебона, Сигеле и современных - Т. Брока, Милгрэма, Тоха и др.).

Социально-психологические особенности толпы

Толпа с точки зрения социально-психологических позиций – это контактная, неорганизованная общность, характеризующаяся высокой степенью конформизма составляющих ее индивидов, действующая эмоционально и относительно единодушно.

Особенности толпы:

- 1) повышение групповой внушаемости;
- 2) повышенная эмоциональность и возбудимость;
- 3) подавление чувства ответственности за собственные поступки;
- 4) анонимность толпы приводит к освобождению от ответственности;
- 5) интеллект толпы ниже интеллекта ее участников;
- 6) толпа приобретает кольцеобразную форму;
- 7) в состоянии страха люди перемещаются к центру;

- 8) 1 % участников может начать беспорядки в толпе;
- 9) в толпе очень быстро циркулируют слухи;
- 10) однородность людей (нивелируются различия по возрасту, полу, профессии и т.п.).

Гиперссылка 2.2.2

Воздействие на личность в толпе:

- 1) внушение (уговоры, угрозы, шантаж);
- 2) заражение – бессознательная подверженность человека определенным психическим состояниям;
- 3) подражание – принятие поведения другого человека;
- 4) разьяснение и убеждение – логическое обоснование с целью добиться соглашения от других.

Толпа бывает:

- 1) простая толпа представляет собой скопление лиц желающих получить информацию о событиях и явлениях очевидцами которых они стали по случайному стечению обстоятельств (толпа зевак);
- 2) экспрессивная толпа – это группа людей, выражающая чувство радости, горя или гнева (ипподром);
- 3) конвенциальная толпа или толпа фанатов;
- 4) действующая толпа распадается на спасающую толпу (толпа находящаяся в состоянии паники), стяжательская (складывается на предприятиях торговли), агрессивная (поджоги, убийства с целью проявления недовольства).

Социально-психологические особенности аудитории

Исследования аудитории были начаты после события, которое произошло в США 30 октября 1938 г., когда слушатели Америки были охвачены паникой во время радиопрограммы компании Си-Би-Эс романа Уэллса мастерство ведущего, репортажи "с места событий", интервью с "потерпевшими" привели к иллюзии, что на Землю и впрямь высадились марсиане.

Были установлены следующие социально-психологические особенности аудитории:

1. Предрасположенность, или установка (позитивная или негативная) - до начала коммуникации. Эффекты установки:

а) эффект ассимиляции - при незначительном расхождении позиций коммуникатора и реципиента усваивается позиция первого;

б) эффект контраста - усиление установки реципиента при значительном расхождении позиций коммуникатора и реципиента, однако со временем может произойти подсознательное усвоение позиции коммуникатора, когда забывается источник воздействия;

в) эффект перцептивной защиты - информация не усваивается, пропускается лишь то, что хочет услышать реципиент, то, что ему нравится;

г) эффект идентификации (с коммуникатором, с героем сообщения);

д) эффект бумеранга - аргументы коммуникатора (нападки, агрессия, к примеру) возвращаются от аудитории к нему же;

е) эффект стереотипов - защитная реакция в виде обобщения ("так все делают").

2. Интерес к содержанию информации - лучше усваивается то, что соответствует потребностям аудитории.

3. Образование - по-разному подается информация в аудитории с разным уровнем образования.

4. Интеллект - в аудитории с низким интеллектом слабо развиты познавательные потребности, но высока внушаемость, в аудитории с высоким интеллектом - наоборот.

5. Пол. Джанис, Филд: женская аудитория более внушаема, чем мужская; среди мужчин внушаемы те, у кого низкая самооценка; в целом более внушаемы люди с развитым воображением.

6. Возраст. Подростки, испытывающие тревогу в связи с физическим созреванием, непринимаемые сверстниками, неуверенные в себе, чаще прибегают к СМК (средствам массовой коммуникации).

7. Человек и малая группа. Эксперимент К. Левина с домохозяйками - дискуссия в малой группе в 10 раз усиливают изменение установок.

Гиперссылка 2.2.3

Социально-психологические особенности коммуникатора массовой коммуникации

а) представление о его авторитетности;

б) авторитетность;

в) пол;

г) возраст;

д) тембр голоса;

е) темп речи;

ж) обаяние;

з) персонификация информации.

Очень важным элементом также является содержание коммуникации и способы ее подачи:

а) фактор первенства в сообщении;

б) наличие выводов;

г) односторонность подачи - для аудитории с низким уровнем образования;

д) двусторонность - для аудитории с высоким уровнем образования;

е) доступность информации.

Психологические проблемы массовых движений

Массовое социальное движение представляет собой достаточно организованное единство людей, ставящих перед собой определенную цель, как правило, связанную с каким-либо изменением социальной действительности.

Социальные движения обладают различным уровнем: это могут быть широкие движения с глобальными целями (борьба за мир, против ядерных испытаний, за охрану окружающей среды и т.п.), локальные движения, которые ограничены либо территорией, либо определенной социальной группой (за

равноправие женщин, за права сексуальных меньшинств и т.д.) и движения с сугубо прагматическими целями в очень ограниченном регионе (за смещение кого-либо из членов администрации муниципалитета).

Каким бы уровнем социальное движение ни обладало, оно демонстрирует несколько общих черт:

1) оно базируется всегда на определенном общественном мнении, которое как бы подготавливает социальное движение;

2) всякое социальное движение имеет в качестве цели изменение ситуации в зависимости от его уровня: то ли в обществе в целом, то ли в регионе, то ли в какой-либо группе;

3) в ходе организации движения формулируется его программа, с той или другой степенью разработанности и четкости;

4) всякое социальное движение реализуется в той или иной степени в различных проявлениях массового поведения, включая демонстрации, манифестации, митинги, съезды и пр.

Виды массовых движений: экологические, политические, потребительские (права покупателей), гражданские (права человека), демографические (молодежные, женские), религиозные, расовые, этнические, профессиональные, благотворительные фонды. Некоторые из этих движений называют революционными или реформаторскими (их цель - изменение общества) - А. И. Сухов.

Д.С. Ольшанский - виды массовых движений: революционные; реформаторские; экспрессивные (религиозные; моральные).

Социально-психологические функции движений: познавательная, инструментальная (овладение новыми социальными навыками), идеологическая, удовлетворение потребности в регуляции эмоциональных состояний человека, удовлетворение потребности в идентификации с большой общностью, поиск смысла жизни

Мотивы участия в движении:

1) эмоционально-аффективный;

- 2) ценностно-рациональный (убеждения);
- 3) традиционные цели (быть как все, как знакомые, родственники);
- 4) рационально-преднамеренные - личная выгода (Д.С. Ольшанский).

К массовым социальным явлениям относят также: общественное мнение; массовое настроение; слухи, традиции (А. Н. Сухов).

Межкультурные и межэтнические отношения и взаимодействие

Национальная (этническая) принадлежность индивида является значимым для социальной психологии фактором потому, что она фиксирует определенные характеристики той микросреды, в условиях которой формируется личность. Этническая специфика в определенной степени концентрируется в историческом опыте каждого народа, и усвоение этого опыта есть важнейшее содержание процесса социализации индивида. Через ближайшее окружение, прежде всего через семью и школу, личность по мере развития приобщается к специфике национальной культуры, обычаев, традиций.

Из всех этнических групп внимание уделяется *нации* как форме этнической общности людей. Хотя нации и являются в современных обществах наиболее распространенной формой этнической общности, кроме них и сегодня существуют такие их разновидности, как народность, национальная группа и т.п. Традиция исследования психологии этнических групп восходит к работам В. Вундта по "психологии народов", где "народ" интерпретировался именно как некоторая этническая общность.

В соответствии с традицией, сложившейся в социальной психологии больших групп, в психологии этнических общностей различаются две стороны:

- 1) наиболее устойчивая часть — психический склад (куда включаются национальный, или этнический, характер, темперамент, а также традиции и обычаи;
- 2) эмоциональная сфера, куда включаются национальные, или этнические, чувства.

Основной сферой проявления национального характера является разного рода деятельность. Важную роль играет анализ народного искусства и языка, потому что передача черт национального характера осуществляется в процессе социализации прежде всего при посредстве языка.

В этнических группах иногда фиксируются и такие элементы психического склада, как темперамент и способности. Важной характеристикой психологии этнических групп, устанавливаемой социальной психологией, является относительность психологических различий между группами (высота культурного уровня, лучшая кухня, самые красивые женщины).

Современный человек вследствие процессов групповой миграции разных народов часто живет в условиях наличия представителей 2-х (а иногда и более) различных культур (Н.М.Лебедева). В результате возникает явление аккультурации (межкультурное взаимодействие), когда меняются элементы оригинальной культуры одной или обеих групп. В 90-х годах заговорили о культурном шоке, который испытывают представители другой культуры. Дж. Берри, автор теории аккультурации, считает, что она связана с двумя основными проблемами:

а) поддержанием культуры (т.е. в какой степени признается важность сохранения культурной идентичности);

б) участием в межкультурных контактах (т.е. в какой степени следует включаться в иную культуру или оставаться среди "своих"). Различная комбинация решения этих проблем дает 4 основные стратегии аккультурации (ассимиляция, сепарация, маргинализация и интеграция).

Ассимиляция - эмигрант полностью идентифицирует себя с новой культурой и отрицает культуру этнического меньшинства, к которому принадлежит.

Сепарация - представители этнического меньшинства отрицают культуру большинства и сохраняют свои этнические особенности.

Маргинализация - индивид не идентифицирует себя ни с культурой этнического большинства, ни с культурой этнического меньшинства (часто из-

за отвержения доминирующей культурой или дискриминации, навязывания культурных норм).

Интеграция - идентификация как со старой, так и с новой культурой.

Современный взгляд: более реальный и более успешный путь для этнических меньшинств - бикультурализм вследствие интеграции. Для этого нужно взаимное приспособление двух культур - принятие обеими группами права всех этнических групп жить как культурно различные народы. От недоминантной группы эта стратегия требует адаптации к основным ценностям доминирующего общества, а доминирующее большинство должно быть готово адаптировать свои социальные институты к потребностям всех этнических групп мультикультурного общества.

§ 3 Групповая динамика и групповая сплоченность. Давление группы на личность. Конформность и конформизм. Эксперименты Аша и их модификации. Типы конформных реакций

Феномены групповой динамики (термин ввел Курт Левин). *Групповая динамика* – совокупность внутригрупповых социально-психологических процессов и явлений, характеризующих весь цикл жизнедеятельности малой группы и его этапы: образование, функционирование, развитие, стагнацию, регресс, распад.

К процессам групповой динамики относятся те процессы, что фиксируют и обеспечивают психологические изменения, происходящие в группе за время ее существования:

- 1) руководство и лидерство;
- 2) принятие групповых решений;
- 3) нормообразование – выработка групповых мнений, правил и ценностей;
- 4) формирование функционально-ролевой структуры группы;
- 5) сплочение;
- 6) конфликты;

7) групповое давление.

Эти психологические изменения в группе обусловлены как внешними обстоятельствами групповой жизнедеятельности, так и ее внутренними противоречиями от взаимодействия двух взаимнопредполагающих и одновременно отрицающих тенденций групповой активности – интеграции и дифференциации. Интеграция нацелена на упрочение психологического единства группы, стабилизацию и упорядочение отношений межличностных и взаимодействий, что является необходимой предпосылкой сохранности и воспроизводства группы. Дифференциация проявляется в иерархизации деловых и эмоциональных взаимосвязей членов группы и в соответствующем различии их ролей функциональных и психологических статусов, неизбежно сопутствующих любой коллективной жизнедеятельности.

Групповая сплоченность – впервые исследовал Фестингер (40-е годы) - процесс формирования особого типа связей в группе, которая позволяет внешне заданную структуру превратить в психологическую общность людей, в сложный психологический организм, живущий по собственным законам. Сплоченность – значит, что данный состав группы интегрирован наилучшим образом, что в нем достигнута особая степень развития отношений, при которых разделяются цели, ценности групповой деятельности.

Гиперссылка 2.3.1

Факторы, влияющие на групповую сплоченность

Факторы - степень привлекательности своей группы и других групп. 3 фактора:

1) выигрыши, которые получает индивид от участия в группе;

2) проигрыши;

3)ожидания получить выигрыши в будущем.

Морено: сплоченность – это эмоциональна привлекательность группы (вычисляется по числу взаимных выборов). Петровский: сплоченность-ценностно-ориентационное единство.

Феномен группового давления

Тема группового давления традиционно рассматривается как проявление динамики малой группы. Однако нам она кажется промежуточной, ибо давление группы на личность может проявляться как в большой, так и в малой группе. Этот феномен носит название конформизма, был открыт Ашем в 1951г. Группе студентов (7-9 чел.)предъявляли линии разной длины; использовался метод подставной группы и наивного испытуемого. Из 123 наивных испытуемых 37 % оказались конформными людьми (в условиях группового давления высказывали мнение, схожее с мнением подставной группы); причем даже те, кто оставался при своем мнении, признавались после эксперимента, что испытывали сильное давление группы.

В отечественной психологии первым провел подобные эксперименты Сопиков (1969 г.). Множество экспериментов данного феномена обнаружили следующие закономерности:

- а) максимальное давление – группа из 3-х человек (Сопиков);
- б) наименее конформные – лидеры (нем.психолог Зоди);
- в) наибольшая конформность наблюдалась у тех, кто имел сильные разногласия с группой (Обозов);
- г) наибольшее давление- группа незнакомых людей (Бакеев);
- д) максимальная конформность – у подростков (Сопиков);
- е) девочки более конформны, чем мальчики (Сопиков).

А.В. Петровский, обобщив отечественные и зарубежные исследования, выделил 4 типа поведения при давлении группы (конформных и не конформных реакций):

- 1) внутригрупповая внушаемость – бесконфликтное принятие мнения группы (человек искренно считает, что группа дает верный ответ);
- 2) собственно конформность – внешнее согласие при внутреннем несогласии: в силу каких-либо причин (неуверенности в себе, нежелании конфликтовать с группой т.п.) человек высказывает мнение, аналогичное мнению группы, но остается при своем мнении (по существу, говорит

неправду, получая те или иные выгоды от такого поведения);

3) негативизм - своеобразная конформная реакция, когда человек во всем не соглашается с группой, даже если она права;

4) коллективистическое самоопределение (обнаружено в экспериментах сотрудников А.В. Петровского) - сознательное принятие группового мнения, сознательная солидарность с группой или самостоятельное несогласие, отстаивание своего мнения.

§ 4 Лидерство как процесс групповой динамики. Основные направления: «героическое», теория черт, концепция Ф. Фидлера, харизматическое направление и другие. Типология лидеров

Управление группой, ее самоуправление, воздействие на психологию и поведение отдельных членов группы обычно осуществляется и через официально назначенных лиц – руководителей, и через неофициальных лиц, пользующихся авторитетом среди членов данной группы, имеющих в ней высокий статус и именуемых лидерами. В жизни любой группы немало таких моментов, когда нужно убеждать, а не призывать, просить, а не распоряжаться, и здесь лидер незаменим. В роли лидеров могут выступать и официальные руководители групп, но на практике это случается редко, т.к. качества лидера и руководителя, их внутригрупповые функции не только не совпадают, но иногда прямо противоположны. Отличия руководства от лидерства рассмотрим немного позднее.

Теории происхождения лидерства. Стили лидерства

В XIX в. существовало "героическое" направление: лидером считался необыкновенный человек, герой (Тард, Лебон, Сигеле, Карлейль, Ламброзо, Михайловский). Позднее - "теория черт" (иногда – харизматическая; харизма – благодать, снизошедшая на человека): лидер обладает врожденным набором личностных черт (Богардус). Поиск этих черт не увенчался успехом. В 1940 г. Бзрд составил список из 79 черт, взятых из работ различных авторов

(инициативность, общительность, чувство юмора, энтузиазм, уверенность, дружелюбие, воля, ум, были также позднее добавлены Стогдиллом вес, рост, популярность, красноречие, бдительность и др.), однако ни одна черта не была устойчиво повторяемой (65 % упоминались лишь 1 раз). В 1948 году Стогдилл в своей знаменитой статье проанализировал 128 источников и пришел к выводу, что разные черты проявляются в различных ситуациях (имелось в виду, к примеру, что лидеры религиозных организаций и лидеры мальчишеских шайк и клик обладают разными чертами). Разочарование в теории на долгое время исключило обращение к чертам лидера, хотя и по-прежнему эта идея имплицитно присутствует у "наивных" испытуемых и профессиональных психологов.

Появился *ситуационный подход* (50-60 г.г.ХХ в., в нем лидерство – продукт ситуации, и лидером становится человек, обладающий качествами, которые требует ситуация (Холландер, Вебб, Стогдилл). Ситуация понималась как: структура отношений, характеристика группы, характеристика культуры, физические условия, в которых существует группа, представления членов группы о ней. При этом все могли быть лидерами (в той или иной мере на континууме лидерства).

Гиперссылка 2.4.1

Модель лидерства Хартли

Хартли попытался преодолеть слабость ситуационного подхода и предложил 4 модели, объясняющие, почему же определенные люди чаще других становятся лидерами:

а) тот, кто стал лидером в одной ситуации, может стать им и в другой;

б) под влиянием стереотипов ситуативные лидеры воспринимаются как лидеры "вообще";

в) став лидером в одной ситуации, человек завоевывает авторитет, который помогает ему стать лидером и в другой ситуации;

г) человек, ставший лидером в одной ситуации, начинает стремиться к тому, чтобы получить «пост» лидера, и в ряде случаев добивается этого.

Несмотря на недостатки и разочарования в нем, подход по-прежнему достаточно популярен.

Конец 60-х гг. - *синтетический подход* (Джибб, Клиффорд): соединяются два предыдущих подхода (и черты, и ситуация); лидер - функция группы, каждая группа требует своего лидера, при этом учитывались:

- а) личность лидера;
- б) личность последователей;
- в) группа (в том числе и длительность ее существования);
- г) ситуация (физическое окружение, задача);
- д) восприятие лидером;
- е) восприятие последователями ситуации и друг друга.

Плюсы - комплексный подход к лидерству (характерно для отечественных исследований, однако в них главное - реальные группы и деятельность их; разделяется лидерство и руководство).

Вероятностная модель лидерской эффективности Фидлера (70-е годы) учитывает и личность лидера, и ситуацию. В качестве черты вводится лидерская эффективность и 2 стиля (ориентированный на задачу, или деловой и на взаимоотношения, или эмоциональный). Ситуационная переменная описывается тремя факторами:

- а) власть лидера;
- б) структурированность задачи;
- в) взаимоотношения лидера с последователями.

Эти факторы могут иметь высокие или низкие значения. В первом случае (все 3 фактора с высокими значениями) ситуация считается самой благоприятной для лидера, в последнем (все 3 фактора - с низкими значениями) - ситуация самая неблагоприятная, остальные 6 ситуаций - промежуточные (таким образом, выделяется 8 октант-ситуаций - по сочетанию различных значений факторов). В благоприятной и неблагоприятной ситуации наиболее

эффективен лидерский стиль, ориентированный на задачу, а в средней по благоприятности ситуации - стиль, ориентированный на взаимоотношения.

Стили лидерства

Сразу же нужно оговориться, что в традиции социальной психологии исследуется вопрос именно о стиле лидерства, а не руководства. Но в связи с отмеченной неоднозначностью употребления терминов очень часто проблему обозначают как стиль руководства. Впервые стили лидерства были установлены Куртом Левиним с учениками Р. Липпитом и Р. Уайтом: мальчики-подростки изготовляли маски под руководством взрослых руководителей.

Были экспериментально установлены 3 лидерских стиля (в основе классификации – распределение власти):

- а) авторитарный (единоначальное сосредоточение власти у лидера);
- б) демократический (делегирование власти подчиненными);
- в) попустительский, невмешивающийся (лидер уходит от своих обязанностей по руководству группой и ведет себя так, как будто он не лидер, а рядовой член группы).

Позднее было установлено, что каждый стиль может быть эффективен в разных ситуациях: в экстремальной – авторитарный, в большинстве обычных ситуаций, в развитых группах – демократический, в группе сознательных творческих работников, которым не требуются постоянные указания и контроль – попустительский (хотя последний зачастую считается психологами наиболее вредным). Но все же на практике удачным является не какой-либо один из трех перечисленных стилей лидерства, а гибкий или комбинированный стиль лидерства, при котором лидер умеет вести себя по-разному, гибко меняя стиль своего поведения в зависимости от сложившейся в группе обстановке.

Гиперссылка 2.4.2

Типологии лидеров

Б.Д. Парыгин предложил следующую типологию лидеров:

1) по содержанию деятельности: а) вдохновитель и б) исполнитель;

2) по стилю: а) авторитарный и б) демократический;

3) по характеру деятельности: а) универсальный и б) ситуативный.

Л.И. Уманский выделял типы лидеров: организатор, инициатор, эрудит, генератор эмоционального настроения, эмоционального притяжения, умелец.

Лидерство и руководство в группе

Обычно не различают стили лидерства и стили руководства. В зарубежной психологии эти 2 понятия не различаются, руководитель считается назначенным лидером.

В зарубежной психологии не делается различий между этими понятиями, руководитель считается назначенным лидером. В отечественной принято различать эти понятия. Впервые эти отличия выделил Б.Д.Парыгин:

1) лидер осуществляет регуляцию межличностных отношений в группе, а руководитель - официальных отношений;

2) лидерство - элемент микросреды (малой группы), а руководитель - макросреды (организации, общества);

3) лидерство возникает стихийно, а руководитель назначается или избирается;

4) лидерство менее стабильное явление (зависит от настроения группы), чем руководство;

5) руководитель обладает полномочиями применять санкции к подчиненным, а лидер - нет;

6) лидер принимает непосредственные решения, касающиеся деятельности группы, а процесс принятия решений руководителем опосредован многими обстоятельствами;

7) сфера действия лидера - малая группа, а руководителя - социальная система.

Г.М. Андреева:

а) лидерство - психологическая характеристика поведения определенных членов группы, а руководство - социальная характеристика отношений

управления и подчинения;

б) руководство - регламентированный обществом правовой процесс, а лидерство нет.

§ 5 Творческое принятие коллективных решений. Решение групповой задачи как совокупный групповой процесс. Формы коллективных решений (совещание, групповая дискуссия, синектика, брейнсторминг)

В данном случае речь идет о групповом обсуждении какой-либо проблемы, в результате которого группа принимает определенное решение. Среди выделяемых специалистами переменных процесса принятия группового решения задача занимает весьма существенное место: во многом она может быть квалифицирована как источник и объект этого процесса.

Наиболее обобщенная классификация групповых задач разработана Д. Хакменом и Ч. Моррисом. Она включает следующие типы групповых задач:

- 1) продуктивные (их решение ведет к получению оригинальных, творческих продуктов, например, к генерированию новых идей);
- 2) дискуссионные (требуют от членов группы дискуссии по поводу конкретного вопроса и выработки согласованного решения);
- 3) проблемные (они требуют выявления специфики процесса, развертываемого с целью решения некоторой проблемы).

Феноменология решения групповых задач включает ряд проявлений, таких, как: социальная фасилитация, сдвиг риска, групповая поляризация и др. *Социальная фасилитация* представляет собой изменение поведения индивида в результате присутствия других людей. Эмпирические исследования показывают, что присутствие других людей: повышает уровень физиологического возбуждения индивида, если он выполняет сложную задачу: повышает скорость выполнения простой задачи и снижает скорость

выполнения сложной задачи; уменьшает точность сложного действия и немного увеличивает точность простого действия.

Сдвиг риска проявляется в принятии участниками в группе более рискованных решений, чем в одиночку. Феномен *групповой поляризации* заключается в разбиении группы на подгруппы участников, со сходными мнениями относительно предполагаемого решения.

Гиперссылка 2.5.1

Эффективность группового решения

Возникает вопрос об эффективности группового решения.

а) трудность распространения решения, принятого в лабораторных условиях, на реальные ситуации;

б) часто используется показатель удовлетворенности участников (возникает проблема критериев эффективности решения);

в) трудно учесть общественную значимость решения;

г) необходимо учитывать уровень развития группы (наибольшая эффективность - когда задача в минимальной степени требует участия всей группы).

Кроме того, эффективность принятия решения зависит от качества проведения его конкретной формы.

Выделены 4 формы групповой дискуссии, стимулирующих принятие решения в группе:

- 1) совещание;
- 2) собственно групповая дискуссия;
- 3) синектика;
- 4) брейнсторминг ("мозговой шторм").

1. Совещание. Важна подготовка (оповещение всех участников о времени начала и конца его; подготовка и распространение тезисов основного доклада); выбор ведущего совещание; активность участников (все участники, а их не более 15, должны иметь отношение к теме совещания и выступить в той

или иной форме); время проведения - удобное для всех; соблюдение регламента (время выступлений, порядок, всего - не более 1,5 часов, оптимально: 45 мин-1 час); четко сформулированы цели и задачи совещания; подготовка письменного решения важный момент; в перерыве (если таковой есть) обеспечить удовлетворение физиологических потребностей.

2. Групповая дискуссия. Специфика - каждый участник активен; эффективно - для принятия решения в спорной ситуации; также - чтобы участники "выпустили пар"; для убеждения некоторых участников группы, для изменения их установок. Состав - от 3 до 20 чел. Вызывает скрытые ассоциации; характерен элемент эмоционального напряжения. Очень важна роль ведущего - он "подливает масло в огонь", когда дискуссия затухает.

Групповая дискуссия используется и как упражнение в различных видах тренинга. Формы:

а) анализ конкретных ситуаций;

б) ролевая игра (Петровская); в) "аквариум" (Вирджиния Сатир) - половине группы предлагают внутри круга исполнять определенные роли (авторитарного лидера, несогласного с ним, соглашающегося, вступающего в конфликт и т.п.), а другой половине - за кругом следить за конкретным участником; затем анализируется исполнение ролей.

Этапы дискуссии:

1) подготовка к дискуссии (ее организация);

2) основной - ее проведение (используются 3 стратегии: свободное ведение; программированное и промежуточная, компромиссная форма);

3) заключительный - анализ дискуссии (А. Н. Сухов).

3. Синектика (разработал У.Гордон) - соединение разнородного. Используется в ситуации, когда есть необходимость в принятии нового, свежего решения проблемы. Приглашаются участники, ранее незнакомые друг с другом или мало знакомые (5-7 человек), различающиеся по возрасту, профессии, статусу, взглядам. Используется метод аналогий. Ход дискуссии записывается и анализируется затем специалистами. Очень важна роль ве-

дущего (он не дает оценку, задает вопросы, наводящие на аналогию, заполняет паузы; он должен иметь оптимизм в сочетании с настойчивостью).

4. Мозговой штурм (разработал А. Осборн) - принцип ассоциативного мышления в групповой ситуации взаимного стимулирования; условие - отсутствие или ослабление стереотипного мышления. Используется в критических ситуациях, когда особо необходимо творческое решение. Ведущий должен быть специально обучен (и желательно - лично незнаком участникам). Состав участников - от 8 до 50. За 2 дня до сессии предлагают подумать над проблемой и вывешиваются правила: никаких критических замечаний; приветствуется оригинальность мысли; приветствуется большое количество предложений; желательна комбинация идей и их усовершенствование; объясняют, как давать сигнал ведущему о новой идее или усовершенствовании уже высказанной. 1-2 периода - по 30 мин. каждый. Должен быть быстрый темп (50-100 идей за 1 период). Делается магнитофонная запись и специалисты анализируют высказанные идеи.

Вопросы для самоконтроля

1. Какие группы называются малыми, чем они отличаются от больших?
2. По каким параметрам можно охарактеризовать малую группу?
3. Какие уровни развития групп вы знаете?
4. В чем особенности межэтнических отношений?
5. Определите критерии и факторы групповой сплоченности.
6. Каково содержание понятия «конформность»?
7. Каковы основные причины конформного поведения?
8. Зависит ли проявление конформности от личностных характеристик?
9. Определите критерии и факторы групповой сплоченности.
10. В чем состоят отличия лидерства от руководства?
11. Назовите стили лидерства и эффективность каждого стиля в той или иной ситуации.
12. Назовите основные технологии принятия группового решения.

13. В чем заключаются различия основных технологий принятия группового решения?

14. Какими социально-психологическими феноменами представлено принятие группового решения?

15. Какие техники общения использует ведущий для активизации участников дискуссии, подведения итогов?

Тест

1. Определенные правила, которые выработаны группой, приняты ею и которым должно подчиняться поведение её членов:

- 1) групповые санкции;
- 2) групповые роли;
- 3) *групповые нормы;*
- 4) групповые ожидания.

2. К стихийным группам относится (исключите лишнее):

- 1) масса;
- 2) толпа;
- 3) публика;
- 4) *все ответы верны.*

3. Сдерживание, торможение действий индивида под влиянием присутствия других, получило название:

- 1) Эффект социальной фасилитации;
- 2) феномен конформизма;
- 3) феномен заражения;
- 4) *эффект социальной ингибиции.*

4. Школа «групповой динамики» связана с именем:

- 1) Э. Мэйо;
- 2) *К.Левин;*
- 3) Дж. Морено;
- 4) Г. Келли.

5. Конформизм можно определить как:

- 1) *осознанное внешнее согласие при внутреннем расхождении;*
- 2) бесконфликтное принятие мнения группы;
- 3) относительное единообразие поведения в результате солидарности личности с оценками и задачами коллектива;
- 4) лишенное разумных оснований сопротивление субъекта, оказываемым на него воздействиям.

6. Согласно системной теории лидерства:

- 1) лидерство – продукт ситуации;
- 2) лидером может быть лишь такой человек, который обладает определенным набором личностных качеств;
- 3) *Лидерство рассматривается как процесс организации межличностных отношений в группе;*
- 4) Лидером рассматривается тот, в ком в наиболее полном виде представлены такие качества, которые особенно значимы для групповой деятельности.

7. Для попустительского стиля лидерства не характерно:

- 1) отсутствие похвалы, порицаний;
- 2) никакого сотрудничества;
- 3) позиция лидера – незаметно в стороне;
- 4) *деловые, краткие распоряжения.*

8. Согласно теории Ф.Олпорта социальными стимулами при взаимодействии людей выступают (исключите лишнее):

- 1) речь;
- 2) жесты;
- 3) соматические реакции;
- 4) *симпатии.*

9. Относительно устойчивый, упрощенный образ социального объекта, в качестве которого может выступать: группа, человек, явление и т.п.:

- 1) *социальный стереотип;*
- 2) аттракция;

3) установка;

4) аттитюд.

10. В России исследованием влияния групп на деятельность человека занимались(ся):

1) А.Н. Лазурский;

2) В.Н. Мясищев;

3) А.А. Бодалев;

4) *В.М. Бехтерев.*

11. Избирательное отношение личности к воздействию конкретной группы, выражающееся в принятии ей одних и отвержении других групповых воздействий:

1) референтность;

2) *коллективистское самоопределение личности;*

3) конформность;

4) идентификация.

12. Для малых социальных групп характерно:

1) наличие регуляторов социального поведения (нравы, обычаи, традиции);

2) определенное единство моделей поведения и особенностей жизненной позиции группы;

3) наличие специфического языка;

4) *осуществление определенных контактов и общения между людьми.*

13. Бесструктурное скопление людей, лишенных ясно осознаваемой общности целей, но связанных между собой сходством эмоционального состояния и общим объектом внимания:

1) группа;

2) *толпа;*

3) масса;

4) публика.

14. Групповые нормы - это

1) правила, которые каждый выбирает для себя;

- 2) правила, которые устанавливаются лидерами;
- 3) *правила, которые вырабатываются группой;*
- 4) правила, передаваемые по традиции.

15. Какой пример относится к демонстрации условной группы:

- 1) *пассажиры пригородных поездов;*
- 2) супруги;
- 3) мужчины и женщины;
- 4) родственники.

16. Другой человек рассматривается как равноправный партнер в общении, как коллега в совместном поиске знаний при стиле деятельности:

- 1) *демократическом;*
- 2) авторитарном;
- 3) либеральном;
- 4) попустительском.

17. Группа на высшем уровне развития:

- 1) диффузия;
- 2) ассоциация;
- 3) *коллектив;*
- 4) *корпорация.*

18. Референтная группа - это?

- 1) *любая реальная или условная (номинальная) малая группа, к которой человек добровольно себя причисляет или членом которой он хотел бы стать;*
- 2) малая группа, психология и поведение которой чужды для индивида или безразличны для него;
- 3) группы, поведение и психологию членов которых человек совершенно не приемлет, осуждает и отвергает;
- 4) группы, которые воздействуют на личность опосредованно - через политику, идеологию, культуру.

19. Выберите какие группы можно отнести к малым

- 1) государство;
- 2) *семья*;
- 3) нация;
- 4) *школьный класс*.

20. Как называется совокупность внутригрупповых социально-психологических процессов и явлений, характеризующих весь цикл жизнедеятельности малой группы?

- 1) сплоченность группы;
- 2) *групповая динамика*;
- 3) коллектив;
- 4) конфликт.

Темы для самостоятельного исследования

1. История изучения малых групп
2. Психологическая характеристика развитого коллектива
3. Социально-психологические факторы эффективности групповой деятельности
4. Основные этапы развития группы
5. Межгрупповые отношения и взаимодействие
6. Экспериментальные исследования конформизма
7. Основные теории и классификации лидерства. Лидерство в малых группах
8. Феномен групповой сплоченности. Экспериментальные исследования сплоченности
9. Модель управления групповыми конфликтами в организации. Возможные стратегии управления групповыми конфликтами в организации
10. Ценности и ценностно-ориентационное единство в малых группах

Список использованных источников

1. Андреева, Г. М. Социальная психология : учебник / Г. М. Андреева. – М. : Аспект Пресс, 2001.

2. Аронсон, Э. Общественное животное. Введение в социальную психологию : учебное пособие / Э. Аронсон. - М. : Аспект Пресс, 2009.
3. Бендас, Т. В. Гендерная психология лидерства : учеб.пособие / Т. В. Бендас. – Оренбург : ОГУ, 2000.
4. Лебедева, И. Д. Введение в этническую и кросс-культурную психологию : учеб.пособие / И. Д. Лебедева. - М. : Ключ-С, 2009.
5. Майерс, Д. Социальная психология : учебник / Д. Майерс. - СПб. : Питер, 2008.
6. Ровер, М. А. Психология индивида и группы : учебник / М. А. Ровер, Ф. Тильман. - М. : Прогресс, 2008.
7. Рудестам, К. Групповая психотерапия : учеб.пособие / К. Рудестам. – М. : Прогресс, 2003.
8. Солдатова, Г. У. Психология межэтнической напряженности : учебник / Г. У. Солдатова. – М. : Смысл, 2008.
9. Стефаненко, Т. Г. Этнопсихология : учебник / Т. Г. Стефаненко. – М. : Академический проект, 2009.
10. Человек и этнос: философия, социология, этнология. — Сыктывкар : Изд-во СыктГУ, 2008. - 76 с.
11. Шихирев, Н. П. Современная социальная психология : учеб.пособие / Н. П. Шихирев. – М. : ИП РАН, 2000. - 148 с.
12. Шевандрин, Н. И. Социальная психология в образовании : учеб. пособие / Н. И. Шевандрин. – М. : ВЛАДОС, 2005.
13. Ядов, В. А. О диспозиционной регуляции социального поведения личности / В. А. Ядов // Методологические проблемы социальной психологии. - М. : Наука, 1975. - С. 89-105

Глава 3 Общение

§ 1 Коммуникативная сторона общения. Понятие общения, его структура.

Массовая коммуникация: особенности коммуникатора, аудитории и содержания коммуникации. Вербальное общение. Невербальные системы общения: проксемика, кинесика, визуальное общение, экстра- и паралингвистика

Общение определяется в психологии как особая деятельность людей, в процессе которой они обмениваются взглядами, чувствами, строят совместную предметную деятельность. В социальной психологии наиболее распространена концепция Г.М. Андреевой, рассмотрим ее позднее.

Можно обозначить психологические компоненты вербальной коммуникации – «говорение» и «слушание» «Говорящий» сначала имеет определенный замысел относительно сообщения, потом он воплощает его в систему знаков. Для «слушающего» смысл принимаемого сообщения раскрывается одновременно с декодированием.

Модель коммуникативного процесса Лассуэлла включает пять элементов:

- | | |
|--------------------------------|---------------------|
| КТО? (передает сообщение) | – Коммуникатор |
| ЧТО? (передается) | – Сообщение (текст) |
| КАК? (осуществляется передача) | – Канал |
| КОМУ? (направлено сообщение) | – Аудитория |
| С КАКИМ ЭФФЕКТОМ? | – Эффективность. |

Можно выделить три позиции коммуникатора во время коммуникативного процесса: открытая (открыто объявляет себя сторонником излагаемой точки зрения), отстраненная (держится подчеркнуто нейтрально, сопоставляет противоречивые точки зрения) и закрытая (умалчивает о своей точке зрения, скрывает ее).

С КАКИМ ЭФФЕКТОМ? – Эффективность.

Можно выделить три позиции коммуникатора во время коммуникативного процесса: открытая (открыто объявляет себя сторонником излагаемой точки зрения), отстраненная (держится подчеркнуто нейтрально, сопоставляет противоречивые точки зрения) и закрытая (умалчивает о своей точке зрения, скрывает ее).

Г.М. Андреева выделяет три стороны общения:

- 1) коммуникативную - общение как обмен информацией между общающимися индивидами;
- 2) интерактивную - общение как взаимодействие между общающимися индивидами;
- 3) перцептивную - общение как восприятие и познание людьми друг друга и установление на этой основе взаимопонимания.

Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)

Специфика коммуникативного процесса между людьми:

1. Новизна информации, т.е. в ответ на посланную информацию будет получена новая информация, исходящая от другого партнера.
2. Значимость информации, люди не просто «обмениваются» значениями, но, как отмечает А.Н. Леонтьев, стремятся при этом выработать общий смысл.
3. Имеет значение воздействие на поведение партнера, т. е. коммуникативное влияние, которое здесь возникает, есть не что иное как психологическое воздействие одного коммуникатора на другого с целью изменения его поведения.
4. Сходная система кодификации и декодификации (общение должно происходить на одном языке). Единое понимание ситуации общения, непонимание ситуации может привести к разладу.
5. При общении могут возникать коммуникативные барьеры, которые мешают общению.
6. Явление фасцинации (музыка, интонации и т.п.) помогает принятию информации и ослабляет фильтры недоверия.

Для общения важны средства коммуникации

- 1) вербальные;
- 2) невербальные.

Правила вербальной коммуникации

1. Представление самого себя. Общение неэффективно если вы не даете о себе информацию.

2. Человеку дается обратная связь. Она должна подаваться сразу, безоценочно. Связь эффективна, если больше людей дало обратную связь.

3. Умение точно отразить свое состояние.

4. Активное слушание.

Хотя речь и является универсальным средством общения, она приобретает значение только при условии включения в систему деятельности, а включение это обязательно дополняется употреблением других — неречевых — знаковых систем.

Невербальные средства общения

Г.М. Андреева выделяет 4 группы средств невербальной коммуникации:

- 1) кинесика;
- 2) паралингвистика;
- 3) проксемика;
- 4) визуальное общение, В.Н. Куница добавляет;
- 5) такесика.

1. Кинесика (у других авторов - кинетика) - оптико-кинетическая система знаков международный словарь выражений лица (система FAST-20 тыс. описаний): лицо делится на 3 зоны горизонтальными линиями: а) глаза и лоб, б) нос и область носа, в) рот и подбородок. В отечественной психологии эту проблему разрабатывают В.А. Лабунская и др.: совместная деятельность помогает более точно читать мимику, жесты.

2. Паралингвистика - система вокализации (тембр голоса, его диапазон) и экстралингвистика (покашливание, смех, темп речи). Они выполняют задачу фасцинации в общении.

3. Проксемика-пространственно-временная организация общения.

Психологи Роббер и Тильман выделяют следующие типы размещения участников и мебели в соответствующей обстановке: а) официальное – столы в шахматном порядке, руководитель отдельно перед аудиторией - используется для отдачи распоряжений или сообщения информации; б) круглый стол - все усаживаются по кругу - используется на тренинге, при партнерском общении; в) лицом к лицу - две команды напротив друг друга за двумя столами, лидеры в центре столов; г) треугольник - участники садятся за столами, расположенными в виде буквы V, а руководитель напротив вершины этой буквы. Время общения также является важной переменной для участников общения.

4. Визуальное общение - используется «контакт глаз». Проблема мало изучена, должен быть единый код для расшифровки участником движений глаз партнера.

5. Такесика - прикосновения, рукопожатия, поцелуи и т.п. - использование тактильных средств для установления доверительного и интимного общения.

Гиперссылка 3.1.1

Дистанции общения

В психологии выделяют четыре дистанции общения:

- *интимная (от 0 до 0,5 метра). На ней общаются люди, связанные, как правило, близкими доверительными отношениями. Информация передается тихим и спокойным голосом. Много передается с помощью жестов, взглядов, мимики;*

- *межличностная (от 0,5 до 1,2 метра). На ней осуществляется общение между друзьями;*

- *официально-деловая или социальная (от 1,2 до 3,7 метра). Используется для делового общения, причем чем больше расстояние между партнерами, тем более официальны их отношения;*

публичная (более 3,7 метров). Характеризуется выступлением перед аудиторией. При таком общении человек должен следить за речью, за правильностью построения фраз.

Гиперссылка 3.1.2

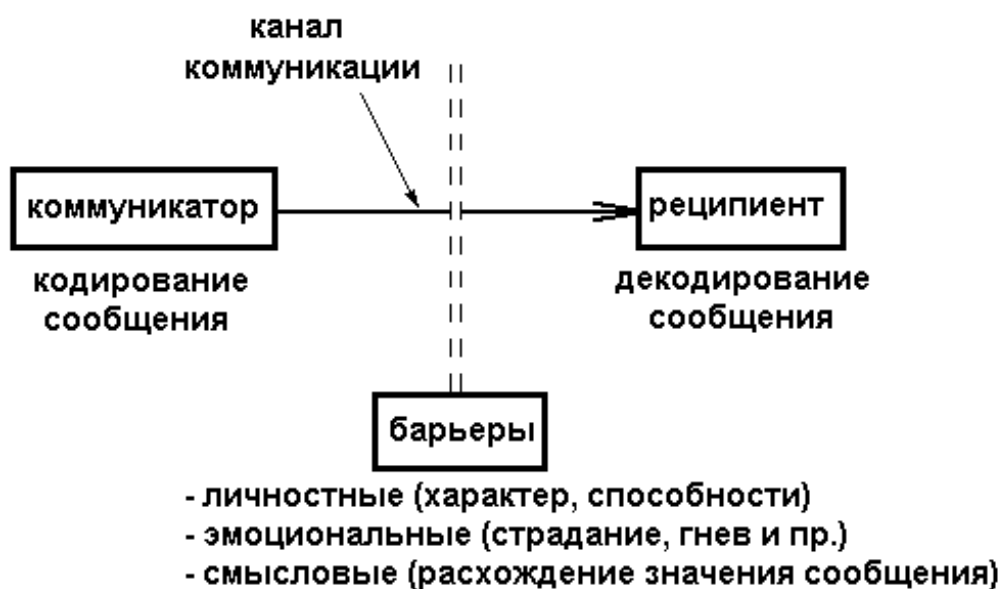


Рисунок 1 – Коммуникативный акт и барьеры общения

Коммуникативный акт и барьеры общения:

- личностные (характер, способности);
- эмоциональные (страдание, гнев и пр.);
- смысловые (расхождение значения сообщения).

§ 2 Интерактивная сторона общения. Виды взаимодействия. Конкуренция и кооперация. Стратегии поведения человека в ситуациях конкуренции и кооперации. Соревнование как вид взаимодействия. Закон Дойча

Интерактивная сторона общения - общение как взаимодействие

Эта сторона рассматривается как организация совместных действий, позволяющих партнерам реализовать общую для них деятельность.

Подход к описанию взаимодействия в транзактном анализе предполагает регулирование действий участников взаимодействия через регулирование их позиций. Каждый из участников взаимодействия занимает одну из трех позиций: Родитель, Взрослый, Ребенок. Ребенок - позиция *хочу!* Родитель – *надо!* Взрослый – *хочу и надо!*

Взаимодействие эффективно, когда транзакции совпадают (если партнер обращается к другим как Взрослый, то и тот отвечает с той же позиции. Если один как Родитель, другой как Взрослый, то взаимодействие нарушается).

Еще один показатель эффективности взаимодействия – адекватное понимание ситуации и адекватная степень действия в ней. *Стили взаимодействия:*

1) кооперация – суммирование сил участников взаимодействия, сотрудничество; немецкие психологи Гибш и Форверг считают основным предметом социальной психологии;

2) конкуренция – соперничество. Дойч сформулировал закон: кооперативное поведение вызывает в ответ кооперативное у партнера, а конкурентное- конкурентное. При конкуренции анализ сконцентрирован на наиболее яркой ее форме, а именно на конфликте (*рассмотрим эту тему подробнее в разделе 4*);

3) соревнование отличается от конкуренции отсутствием враждебных эмоций по отношению к сопернику, а от кооперации, тем, что сохраняется настрой на соперничество, важно правильно организовать соревнование;

4) помогающее поведение. Многочисленные исследования за рубежом. Работа психолога в духе этой концепции меняет стиль поведения: клиенту помогают разобраться проблеме, но не дают советов, готовых рецептов, что нужно делать.

§ 3 Перцептивная сторона общения. Атрибутивная отрасль социальной перцепции. Механизмы и функции социальной перцепции. Эффекты межличностного восприятия. Феномен каузальной атрибуции

Перцептивная сторона - восприятие общающимися индивидами друг друга и установление взаимопонимания

Ключевым понятием здесь является понятие социальная перцепция, этот термин был введен Брунером. Социальной перцепцией называют процесс восприятия так называемых социальных объектов, под которыми подразумеваются другие люди, социальные группы, большие социальные общности. Изучали особенности социальной перцепции представители транзактного направления (Кентрил, Эймс), отечественные- Бодалев, Куницина, Андреева.

Социальную перцепцию определяют по:

- 1) внешним признакам человека;
- 2) соотнесение их с его личностными характеристиками;
- 3) интерпретация и прогнозирование на этой основе его поступков.

Гиперссылка 3.3.1

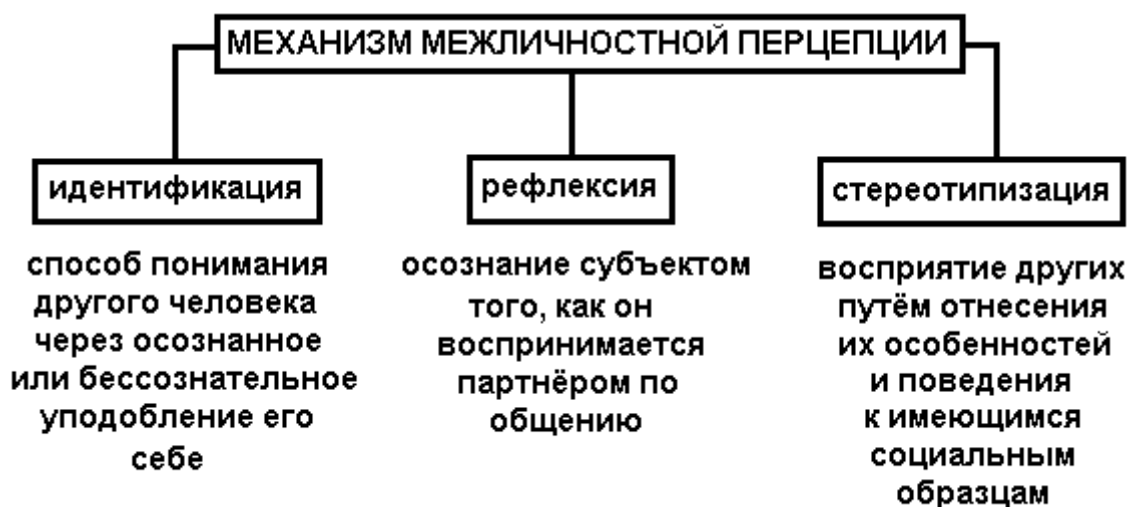


Рисунок 2 – Механизмы социальной перцепции

Эффекты межличностного восприятия

1. «Эффект ореола» ("галлоэффект"). Сущность "эффекта ореола" заключается в формировании специфической установки на воспринимаемого через направленное приписывание ему определенных качеств: информация, получаемая о каком-то человеке, категоризируется определенным образом, а именно — накладывается на тот образ, который уже был создан заранее. Этот образ, ранее существовавший, выполняет роль "ореола", мешающего видеть действительные черты и проявления объекта восприятия.

2. Эффекты «новизны» и «первичности». Оба они касаются значимости определенного порядка предъявления информации о человеке для составления представления о нем. "Эффекта первичности" - впечатления о незнакомом человеке точно соответствует порядку предъявления информации: предъявленная ранее информация возобладает. Напротив, в ситуациях восприятия знакомого человека действует "эффект новизны", который заключается в том, что последняя, т.е. более новая, информация оказывается наиболее значимой.

3. Эффект, или явление, стереотипизации.

Стереотипы в общении, возникающие, в частности, при познании людьми друг друга, имеют и специфическое происхождение, и специфический смысл.

Особая эффект в социальной психологии получил название - **каузальная атрибуция** (Г. Келли, Э. Джонс, К. Дэвис, Д. Кенноуз, Р. Нисбет, Л. Стрикленд).

Исследования каузальной атрибуции направлены на изучение попыток "рядового человека", "человека с улицы" понять причину и следствие тех событий, свидетелем или участником которых он является. Это включает также интерпретацию своего и чужого поведения, что и выступает составной частью межличностного восприятия. Сам феномен приписывания возникает

тогда, когда у человека есть дефицит информации о другом человеке: заменить ее и приходится процессом приписывания.

Атрибутивные процессы могут быть примером перехода от социального восприятия к социальному познанию. В результате складывается картина социального мира, его элементы: образ – Я, временные и средовые компоненты; социальные институты, социальные движения; явления культуры, науки, религии.

Вопросы для самоконтроля

1. Что общего и различного между вербальной и невербальной коммуникацией?
2. Для чего используется невербальный язык общения?
3. Относится ли организация пространства общения к невербальной коммуникации?
4. Какие вам известны способы кодирования невербальной информации?
5. По каким причинам, на ваш взгляд, могут возникать коммуникативные барьеры?
6. Какие характеристики субъекта и объекта восприятия влияют на процесс социальной перцепции?
7. В чем сходство и различие таких механизмов социального познания, как идентификация и эмпатия?
8. Какие стили эффективного взаимодействия вы знаете?
9. В чем состоит феномен каузальной атрибуции?
10. От чего зависит точность первого впечатления?

Тест

1. Особая деятельность, в процессе которой люди обмениваются взглядами, чувствами, информацией:

- 1) Общение;
- 2) Познание;
- 3) Труд;
- 4) Понимание.

2. Выделите сторону общения, которая заключается в обмене информацией

- 1) *Коммуникативная;*
- 2) *Интерактивная;*
- 3) *Исследовательская;*
- 4) *Перцептивная.*

3. Выделите социальные функции общения:

- 1) *Организация совместной деятельности;*
- 2) *Функция обеспечения психологического комфорта личности;*
- 3) *Контроль;*
- 4) *Удовлетворение потребности в общении.*

4. Термин «социальная перцепция» для обозначения факта социальной обусловленности восприятия ввел(а):

- 1) *Е.М. Андреева;*
- 2) *Дж. Брунер;*
- 3) *А.А. Бодалев;*
- 4) *В. Вундт.*

5. Понимание эмоционального состояния другого человека относится к умениям:

- 1) *межличностной коммуникации;*
- 2) *восприятия и понимания друг друга;*
- 3) *межличностного взаимодействия;*
- 4) *группового взаимодействия.*

6. Интересы и склонности человека выступают показателями плана общения:

- 1) *коммуникативного;*
- 2) *индивидуально-личностного;*
- 3) *общего социально-психологического;*
- 4) *морально-политического.*

7. Один из основных механизмов межличностного восприятия в общении, характеризующийся пониманием и интерпретацией другого человека путем отождествления себя с ним, трактуется как:

- 1) социально-психологическая рефлексия;
- 2) стереотипизация;
- 3) эмпатия;
- 4) *идентификация.*

8. В том, что, усмотрев в человеке какое-то главное (по нашему мнению) качество, мы склонны видеть у другого человека и другие свойства, гармонирующие с этим качеством, состоит эффект:

- 1) первичности;
- 2) *ореола;*
- 3) пигмалиона;
- 4) социальной фасилитации.

9. Интерпретация человеком причин и мотивов поведения других людей межличностного восприятия - это:

- 1) перцепция;
- 2) аттракция;
- 3) *каузальная атрибуция;*
- 4) апперцепция.

10. Процесс передачи эмоционального состояния между индивидами на уровне их первой сигнальной системы, т. е. без решающего смыслового влияния, называется:

- 1) внушением;
- 2) идентификацией;
- 3) *заражением;*
- 4) подражанием.

Темы для самостоятельного исследования

1. Роль общения в развитии личности человека
2. Техники активного слушания, способствующие пониманию партнера

по общению

3. Факторы, влияющие на искажение содержания при передаче информации

4. Общие закономерности процесса восприятия

5. Использование интонаций, жестикуляции, мимики и других форм невербальной экспрессии людьми разных национальностей

Список использованных источников

1. Андреева, Г. М. Социальная психология : учебник для высших учебных заведений / Г. М. Андреева. - М. : Аспект Пресс, 2003.

2. Бодалев, А. А. Восприятие и понимание человека человеком : учеб.пособие / А. А. Бодалев. – М. : Изд-во МГУ, 2002.

3. Казаринова, Н. В. Межличностное общение: Конспект лекций / Н. В. Казаринова. – СПб. : Изд-во В. А. Михайлова, 2000.

4. Куницына, В. П. Межличностное общение : учебник для вузов / В. П. Куницына, Н. В. Казаринова. – СПб. : Питер, 2003.

5. Панферов, В. Н. Когнитивные эталоны и стереотипы взаимопонимания людей / В. Н. Панферов // Вопросы психологии. — 1982. — № 5. — С. 139-141

6. Социальная психология: учебное пособие для студентов вузов / под ред. А. Н. Сухова, А. А. Деркача. — М. : Академия, 2001.

7. Стефаненко, Т. Г. Факторы и механизмы восприятия другого в социальном познании / Т. Г. Стефаненко // Мир психологии. — 2009. — № 3. — С. 110-113

8. Шевандрин, Н. И. Социальная психология в образовании : учеб. пособие / Н. И. Шевандрин. - М. : ВЛАДОС, 2005. - Ч. 1 : Концептуальные и прикладные основы социальной психологии.

Глава 4 Социальная психология личности

§ 1 Исследование личности в социальной психологии. Социализация личности. Социальная установка и аттитюд. Функции и структура аттитюдов. Феномен Лапьера. Диспозиционная концепция регуляции социального поведения личности В.А. Ядова. Проблема изменения установок

Существует специальный раздел социальной психологии — социальная психология личности, где личность рассматривается с точки зрения ее взаимоотношений с группой, влияния ее на группу и влияния группы на нее. Андреева называет 2 главные проблемы социальной психологии личности: социализация и социальная установка.

Социализация — это вхождение в общество или в социальную среду, усвоение норм и образцов поведения, принятых в определенной культуре (Андреева). Отечественная психология связывает социализацию с развитием личности, с воспитанием (воздействие общества на личность).

Стадии процесса социализации. Зарубежная психология: раннее детство, отрочество, юность. Фрейд:

- 1) первичная (оральная, анальная, фаллическая) — детство;
- 2) маргинальная (промежуточная) — подростковый возраст;
- 3) устойчивая — взрослость;
- 4) утрата социального статуса — пожилой возраст.

Отечественная (в частности, Гилинский):

- 1) дотрудовая:
 - а) ранняя (до поступления в школу);
 - б) стадия обучения (включая студенческую юность);
- 2) трудовая (период зрелости);
- 3) после-трудовая (пожилой и старческий возраст).

Институты социализации. Пиаже: нормы, ценности, знаки.

Андреева: группа передает личности систему норм и ценностей с помощью знаков. И институты — те группы, что влияют на личность: семья;

дошкольные учреждения; школа; вуз; трудовой коллектив; общество садоводов. Может быть и десоциализация (институт — группа преступников).

Механизмы: шаблоны, привычки, мировоззрение (Шибутани). Стереотипы, конформизм — Сухов (подробнее — см. 50-й вопрос). Подражание, идентификация, руководство (Тард). Мазохизм, садизм, деструкция, конформизм (Э. Фромм). Социальный обмен (Кричевский).

Главный критерий социализации — не конформизм личности, а ее самостоятельность.

Социальная установка. Парадокс Лапьера

Узнадзе: установка — склонность, направленность, готовность; 2 фактора важны — потребность субъекта и объективная ситуация. Если ситуация повторяется, образуется фиксированная установка (в отличие от ситуативной). Установка часто не осознается.

Мясищев: установка — система отношений. Другие отечественные психологи: направленность понимается как социальная установка личности. Ядов — диспозиционная система.

Леонтьев — установка — это личностный смысл. Асмолов добавляет: порождаемый отношением мотива к цели.

Социализация — это вхождение в общество или в социальную среду, усвоение норм и образов поведения, принятых в определенной культуре (Андреева). Отечественная психология связывает социализацию с развитием личности, с воспитанием (воздействие общества на личность).

В западной социальной психологии есть 2 понятия: установка (set) и социальная установка, аттитюд (attitude).

Шихирев: 3 периода в исследовании аттитюдов:

а) 1918 г. — амер. Томас и Знанецки исследовали адаптацию польских крестьян;

б) 40-е годы XX в. — упадок в изучении аттитюдов;

в) 50-е гг. — новый интерес, новое понимание: аттитюд — переживание индивидом ценности, значения, смысла социального объекта; или: состояние сознания индивида относительно социальной ценности.

1935 г. — Г. Олпорт — 17 определений аттитюдов, выделил общее в них:

- а) состояние сознания и н.с;
- б) выражающее готовность к реакции;
- в) организованное;
- г) на основе прошлого опыта;
- д) оказывающее направляющее и динамическое влияние на поведение.

Изучается с помощью шкалы Тернстона. Выявлены функции аттитюдов:

- 1) приспособительная (аттитюд направляет субъекта к тем объектам, которые служат достижению его целей);
- 2) функция знания (указывает на способ поведения по отношению к объекту);
- 3) функция защиты (разрешение внутренних конфликтов личности).

1942 г. — Смит — 3-х-компонентная структура аттитюда:

- а) когнитивный;
- б) аффективный;
- в) поведенческий.

В 1934 г. Лапьер путешествовал с двумя студентами-китайцами. Объехали 252 отеля и везде встречали хороший прием. Затем были разосланы письма в эти отели, в которых спрашивали, можно ли приехать и остановиться в отеле с китайцами. Почти везде был получен отрицательный ответ. Суть *парадокса Лапьера* — расхождение между негативным аттитюдом (во мнении) и позитивным (в реальном поведении).

Рокич объясняет его так: существует 2 аттитюда — на объект и ситуацию; Катц и Стотленд: в разных ситуациях включается то когнитивный, то аффективный компонент аттитюда.

Психологические характеристики личности в группе: статус, роль

Социальную психологию личность интересуется, главным образом, в следующем аспекте — в каких группах она реализует свою социальную сущность, а также взаимоотношения личности и группы (Г. М. Андреева).

Статус личности — это ее положение в группе. Поскольку конкретный человек может быть членом различных групп, он имеет и несколько статусов. Различают также: социометрический статус (место в системе отношений "симпатий—антипатий" в малой группе) и социальный статус — место в больших общностях (профессиональный статус, принадлежность к этнической группе, статус в политических группах, семейное положение и т.п.).

Статусные характеристики личности — взаимосвязь социально-психологических свойств личности и ее социального статуса. К социально-психологическим свойствам личности М. И. Бобнева относит вторичные свойства (в отличие от первичных — общепсихологических):

- 1) социальные способности (социальная перцепция, воображение, интеллект);
- 2) свойства, обеспечивающие взаимодействие с людьми (конформность, доверие и др.);
- 3) социальное поведение (активность, ответственность, кооперативность);
- 4) связанные с общепсихологическими (предрасположенность к авторитарному или демократическому способу действия, догматическому или открытому отношению к проблемам).

К. В. Вербова и Г. В. Пар к социально-психологическим свойствам относят:

- а) рефлексия (способность понимать внутренний мир другого человека);
- б) идентификацию (способность отождествлять себя с другим);
- в) эмпатию (способность сопереживать другому); г) эмоциональную устойчивость (способность владеть собой).

А. Н. Сухов: роль — ожидаемое поведение, обусловленное статусом человека. Различают безличные (социальные) и межличностные роли. Человек исполняет несколько ролей (супруг, мать, отец, работник, пассажир и т.п.). При

этом он исполняет ее, проявляя свою индивидуальность — вследствие этого социальные отношения становятся межличностными (или психологическими, по В. Н. Мясищеву). Гендерные роли — ожидаемое поведение мужчин и женщин (гендер — социальный пол). Гендерные стереотипы — предписанное поведение для мужчин и женщин.

Понятие социальной идентичности личности

Социальная идентичность — отождествление себя с какой-либо социальной группой и формирование соответствующих ожиданиям этой группы социально-психологических свойств личности, а также демонстрация соответствующих образцов поведения.

Различают: половую и тендерную идентичность; этническую идентичность; возрастную, профессиональную, политическую и т.п. Тендерная идентичность — отождествление себя с женским или мужским полом и демонстрация поведения и качеств личности, соответствующих существующим в обществе тендерным стереотипам. Этническая, культурная идентичность — отождествление себя с какой-то этнической группой, осознание своей этнической и культурной принадлежности, принятие традиций, норм соответствующей группы.

Диспозиционная концепция регуляции социального поведения личности

Среди множества теорий личности концепция Ядова является именно социально-психологической, так как по его представлениям поведение личности регулируется диспозиционной системой (установочными или диспозиционными механизмами). Диспозиция понимается как социальная установка, и в каждом случае включается определенный уровень диспозиции (установки).

Сама диспозиция (установка) формируется при наличии потребности и в соответствующей ситуации все они иерархически организованы. Таким образом, Ядов выделяет 3 вида иерархии, которые соответствуют друг другу.

Иерархия *потребностей* строится по принципу предметной направленности; выделяются следующие виды потребностей:

- а) психофизиологические, витальные;
- б) потребности в ближайшем семейном окружении;
- в) потребности включения в многочисленные малые группы и коллективы;
- г) потребности включения в целостную социальную систему.

Иерархия *ситуаций* (или условий деятельности) построена по принципу устойчивости (длительности времени, в течение которого сохраняется основное качество ситуации) — выделяется 3 уровня:

1) низший — наименее устойчивые предметные ситуации (в течение короткого времени человек переходит из одной ситуации в другую);

2) средний — более устойчивые ситуации группового общения (так как основные требования группы, закрепленные в "групповой морали", сохраняются неизменными в течение значительного времени); сюда же относятся еще более устойчивые ситуации — условия деятельности в определенной социальной сфере — труда, досуга, семейной жизни;

3) высший уровень — максимально устойчивые ситуации — социальные условия жизнедеятельности человека — экономические, политические, культурные; эти условия претерпевают значительные изменения лишь в рамках больших временных отрезков — "исторического" времени.

Диспозиции представляют собой продукт "столкновения" потребностей и ситуаций, в которой эти потребности удовлетворяются. При этом также формируется соответствующая иерархия диспозиций.

Иерархия *диспозиций* состоит из 3-х уровней:

1) низший уровень — *элементарные фиксированные установки* (формируются на основе потребностей физического существования и простейших предметных ситуаций); эти установки лишены модальности и не осознаваемы (они лишь лежат в основе сознательных процессов);

2) второй уровень — *социально фиксированные установки или социальные установки* — (формируются на основе социальных потребностей, связанных с включением личности в первичные группы и соответствующие им

социальные ситуации). Сходны с понятием "отношений личности" (по Мясищеву);

3) третий уровень — *доминирующая направленность интересов личности* (формируется на основе более высоких социальных потребностей) — это предрасположенность к идентификации с определенной областью социальной деятельности (на профессию или на семью или на досуг, хобби);

4) высший уровень — *система ценностных ориентации* на цели жизнедеятельности и средства их достижений (формируется на основе высших социальных потребностей — включения в социальную среду — и в соответствии с образом жизни, в котором могут быть реализованы социальные и индивидуальные ценности личности). Этот уровень — решающая роль в саморегуляции поведения.

Все элементы и уровни диспозиционной системы тесно взаимосвязаны между собой. Механизм взаимосвязи — механизм мотивации, обеспечивающий саморегуляцию социального поведения личности. И само поведение иерархически организовано по уровням:

1) первый уровень — поведенческие акты, реакция на предметную ситуацию;

2) второй уровень — привычное действие или поступок (ряд поведенческих актов);

3) поведение в определенной сфере деятельности;

4) целостность поведения в различных сферах жизнедеятельности ("жизненный план").

§ 2 Социально-психологические проблемы семьи

Семья — особый вид малой группы, где можно проследить многие социально-психологические закономерности (психологическую совместимость, лидерство, сплоченность и т.п.). Существуют разные классификации семьи.

1. По количеству брачных партнеров разделяют моногамную и полигамную семьи (с вариантами полиандрии — многомужество и полигинии — многоженство).

2. По количеству поколений выделяют: сложную (расширенную) семью (представлены 3 поколения); простую (нуклеарную) — родители и дети; бинуклеарную (после развода оба супруга создают новые семьи, и между ними поддерживаются отношения, ребенок имеет как бы 4 родителя — 2 родных и 2 неродных).

3. По удовлетворенности браком:

а) те семьи, где брак является счастливым и супруги не собираются разводиться;

б) те, где брак неудачен, супруги не удовлетворены им и собираются разводиться; в) различные варианты промежуточных отношений.

4. По распределению лидерства в семье выделяют:

а) традиционную (патриархальную), где лидер — муж;

б) нетрадиционную — где лидер — жена;

в) эгалитарную — лидерство поделено между обоими супругами (другое название — двухкарьерная — оба супруга и делают карьеру, и делят домашние обязанности поровну).

5. Среди альтернативных семей выделяют:

а) гомосексуальные (как женские, так и мужские);

б) открытый брак (включая значимые отношения, в том числе и сексуальные связи с другими людьми);

в) свининг — колеблющийся брак (супружеские пары временно обмениваются сексуальными партнерами);

г) групповой брак - супружеские отношения 3-х и более лиц;

д) двухшаговый брак (с бездетной первой стадией);

е) уик-эндный (конец недели, праздник) — брак, когда супруги встречаются регулярно и проводят досуг, но не заводят совместного хозяйства.

Среди функций семьи Мацковский выделяет репродуктивную, воспитательную, хозяйственно-бытовую, экономическую, первичного социального контроля, духовного общения, социально-статусную, досуговую, эмоциональную, сексуальную.

Среди других социально-психологических проблем семьи выделяют проблему: выбора партнера; адаптации друг к другу; кризисов в семейных отношениях (связанные с рождением ребенка, с уходом детей из семьи, с сексуальным охлаждением и т.п.); психологической совместимости супругов, распада семьи и т.п.

Семейная система — это открытая система, она находится в постоянном взаимодействии с окружающей средой. Черников А.В. пишет, что семейная система это самоорганизующаяся система, то есть поведение системы целесообразно, и источник преобразований системы лежит внутри ее самой. Исходя из этого понятно, что люди, составляющие семью, поступают так или иначе под влиянием правил функционирования данной семейной системы, а не под влиянием своих потребностей и мотивов. Система первична по отношению к входящему в нее элементу. Ясно, что объектом психотерапевтического воздействия является вся семейная система целиком, а не отдельный человек, элемент этой системы. Рассмотрим общие принципы функционирования семейных систем.

Законы функционирования семейных систем описывает в своих публикациях А.Я. Варга. По ее мнению жизнь семейной системы подчиняется двум законам: закону гомеостаза и закону развития. Закон гомеостаза гласит: всякая система стремится к постоянству, к стабильности. Для семьи это означает, что она в каждый данный момент времени своего существования стремится сохранить себя, остаться неизменной. Одновременно действует закон развития: всякая семейная система стремится пройти полный жизненный цикл. Было замечено, что семья в своем развитии проходит определенные стадии, связанные с некоторыми неизбежными объективными обстоятельствами. Эрик Эрикссон, известный возрастной психолог пишет, что каждому возрастному

периоду в жизни человека соответствуют определенные психологические потребности, которые человек стремится реализовать. Вместе с возрастом меняются и запросы к жизни вообще и к близким людям в частности. Это определяет стиль общения и соответственно саму семью. Картер и МакГолдрик описывают вариант типичного жизненного цикла семьи.

1. Первая стадия — жизнь одинокого молодого человека, финансово практически самостоятельного, живущего отдельно от своих родителей.

2. Вторая стадия начинается в момент встречи с будущим брачным партнером. Влюбленность, роман, возникновение идеи брачного союза, то есть длительных, стабильных отношений.

3. Третья стадия — заключение брака, объединение влюбленных под одной крышей, начало ведения совместного хозяйства, общая жизнь. Эта стадия была названа “временем диады”. Это время первого кризиса семьи.

4. Четвертая стадия возникает в том случае, если преодолен кризис третьей стадии, брак сохранился и, главное, появился первый ребенок. Возникающий на этой стадии кризис еще более серьезный. Появился третий член семьи, изменилась семейная структура. Она стала, с одной стороны, более устойчивой, а с другой — члены этой новой системы стали более отдаленными по отношению друг к другу.

5. Пятая стадия жизненного цикла семьи характеризуется появлением второго ребенка. Она проходит достаточно просто, так как не нужно заключать новый договор о том, как жить с детьми и кто за что отвечает, как это было на предыдущей стадии.

6. Шестая стадия — это школьные годы детей. В это время семья вплотную сталкивается с правилами и нормами внешнего мира, отличными от правил внутрисемейной жизни. Здесь решаются вопросы о том, что считать успехом, а что неудачей, как стать успешным, какую цену семья готова заплатить за внешний успех и соответствие общественным нормам и стандартам.

7. Седьмая стадия жизненного цикла семьи связана с временем полового созревания детей. Она начинается с периода пубертата у первого ребенка. Семья в это время должна решить важнейшую задачу: подготовить ребенка к сепарации, к самостоятельной жизни.

8. Восьмая стадия — это повторение третьей стадии, только члены диады находятся в другом возрасте. Дети выросли и живут самостоятельной жизнью, родители остались вдвоем. Эта стадия часто называется “стадией опустевшего гнезда”.

9. Девятая стадия жизненного цикла — это жизнь монады, одиночество; супруг умер, человек доживает свою жизнь один, так же, как он жил в молодости, еще не создав своей семьи, только теперь это старый человек, у которого за плечами прожитая жизнь.

Гиперссылка 4.2.1

А.Я. Варга описывает жизненный цикл российской городской семьи. Ее особенности связаны, прежде всего, с экономическими причинами, однако существенны и культурные особенности сознания российских жителей. Главное отличие состоит в том, что в России практически не было отдельно живущих нуклеарных семей: во-первых, потому, что у большинства населения нет денег, чтобы купить себе отдельную квартиру или выстроить дом; во-вторых, жизнь большой семьей не считается тяжелой и неприятной.

Рассмотрим жизненный цикл российской семьи.

1. Первая стадия жизненного цикла — это родительская семья со взрослыми детьми. Молодые люди не имеют возможности пережить опыт самостоятельной, независимой жизни. Всю свою жизнь молодой человек — элемент своей семейной системы, носитель ее норм и правил, ребенок своих родителей. Обычно у него нет ясного представления о том, что было достигнуто в его жизни лично им самим, ему трудно выработать чувство

личной ответственности за свою судьбу. Он не может проверить на практике те правила жизни, стандарты и нормы, которые получил от родителей, и часто не может выработать свои правила.

2. На второй стадии жизненного цикла семьи кто-то из молодых людей знакомится с будущим брачным партнером, женится и приводит его в дом своих родителей. Это существенная ломка правил родительской семьи. Задача очень сложная — создать маленькую семью внутри большой. Молодые люди должны договориться не только друг с другом о том, как они будут жить вместе, по каким правилам. Они еще должны договориться с родителями, вернее, передоговориться о том, как они будут ладить друг с другом. Патриархальные правила предлагают вариант такого договора: молодой супруг или супруга входит в большую семью на правах еще одного ребенка — сына или дочери. Родителей мужа или жены предлагается называть “мама” и “папа”. Тогда молодые супруги как бы и не супруги, а вновь обретенные брат с сестрой. Не всякая молодая семья готова к такому сценарию отношений.

3. Третья стадия семейного цикла связана с рождением ребенка. Это также кризисный период для всей системы. Опять необходимо договариваться о том, кто что делает и кто за что отвечает. В семьях с размытыми границами подсистем и невнятной организацией нередко плохо определены семейные роли. Часто роли спутанны, и ребенок — скорее сын или дочь бабушки, а не матери. Собственные родители ребенку — скорее старшие брат и сестра. Мать и отец работают, а бабушка на пенсии. Она много времени проводит с ребенком, а при этом отношения матери и бабушки могут быть совсем не хорошими.

4. На четвертой стадии появляется второй ребенок в семье. Эта стадия достаточно мягкая, так как она повторяет во многом предыдущую стадию и ничего кардинально нового, кроме детской ревности, в семью не вносит.

5. На пятой стадии начинают активно стареть и болеть прародители. Семья опять переживает кризис. Старики становятся беспомощными и

зависимыми от среднего поколения. Фактически они занимают позицию маленьких детей в семье, сталкиваясь, однако, чаще с досадой и раздражением, чем с любовью. Из стариков получаются нежеланные и нелюбимые дети, в то время как всем ходом предыдущей жизни они привыкли быть главными, принимать решения за всех, быть в курсе всех событий. Это стадия очередного пересмотра семейного договора, мучительная для всех.

б. Шестая стадия повторяет первую. Старики умерли, и перед нами семья со взрослыми детьми. Нередко это минимально возможный размер российской семьи.

Итак, основные особенности российской семьи заключаются в том, что

- семья, как правило, является не нуклеарной, а трехпоколенной;*
- материальная и моральная зависимость членов семьи друг от друга очень велика;*
- границы семейной системы имеют некоторые особенности; как правило, они не адекватны требованиям оптимальной организации;*
- часто все вышеуказанное приводит к явлению слитности, спутанности семейных ролей, невнятного разделению функций, необходимости все время договариваться и невозможности договориться надолго, замещению, когда каждый в семье может функционально быть каждым и одновременно никем;*
- индивидуальность и суверенность практически отсутствуют.*

Семья может быть описана по нескольким характеристикам, условно принято выделять шесть информативных параметров:

- особенности взаимоотношений членов семьи;*
- гласные и негласные правила жизни в семье;*
- семейные мифы;*
- семейные границы;*
- стабилизаторы семейной системы;*

- история семьи.

Особенности взаимоотношений членов семьи проявляются в общении; под общением здесь понимается абсолютно любое событие, происходящее в семье. Даже, казалось бы, отсутствие общения, молчание, есть мощное информативное сообщение. Можно перестать разговаривать с человеком (ребенком, супругом, супругой), и всем будет ясно, что это — выражение неодобрения и недовольства.

Второй параметр — это правила жизни семьи. Правила бывают заданными социумом и культурой, и тогда они разделяются многими семьями, а бывают уникальными для каждой отдельной семьи. Правила — это решение семьи о том, как отдыхать и вести домашнее хозяйство, как тратить деньги и кто именно может это делать в семье, а кто — нет, кто покупает, кто стирает, кто готовит, кто хвалит, а кто по большей части ругает, кто запрещает, а кто разрешает.

Третий параметр семейной системы — миф. Семейный миф — это некая формообразующая и объединяющая всех членов семьи идея или образ, или история, если хотите, идеология. Это знание, разделяемое всеми членами семейной системы, и отвечающее на вопрос: “Кто мы?” Частый ответ такой: “Мы дружная семья”.

Семейные границы — четвертый параметр описания семейной системы. У каждого человека, живущего в семье, есть представление о том, кто еще входит в состав его семьи. Это представление и задает границы семьи. У людей, живущих в одной семье, представление о ее границах может быть разным. Несовпадение представлений о границах семьи может быть источником серьезных разногласий. Границы семьи могут быть очень проницаемыми или более закрытыми.

Пятый параметр семейной системы — это стабилизатор, то есть то, что скрепляет систему, что помогает людям держаться вместе. Вообще говоря, все вышеописанное является стабилизаторами, особенно семейный миф. В определенном смысле семья — это группа людей, разделяющая общий миф.

Общий миф или общие мифы — условие, необходимое для существования семьи, но недостаточное. В разные периоды жизни семьи существуют разные стабилизаторы. Общие дела: хозяйство, распределение функций, общий бюджет, общие дети, страх одиночества — это обычные стабилизаторы, которые естественно присутствуют в каждой семье. Внешняя макросистема — также неплохой стабилизатор, особенно в тех обществах, где общепризнана ценность брака, где одинокие женщины или одинокие мужчины воспринимаются как неудачники. Там негативен сам факт развода, и общественное мнение является стабилизатором семьи.

Рассматривая все вышеперечисленные параметры обнаруживается история становления семьи. Семейное прошлое складывается из прошлого опыта жизни членов семьи, из того, что они пережили в своей родительской семье и в прошлых браках или во внебрачных отношениях. Из прошлого человек привносит в свою семью, во-первых, правила и мифы своей родительской семьи в неизменном виде или в негативном отображении; во-вторых, ожидания и потребности, которые сформировались под влиянием прошлого опыта. Правила и мифы родительской семьи присутствуют в виде привычек и ритуалов, в виде чувства комфорта, которое возникает, когда осуществляется привычный стиль жизни, разумеется, в тех случаях, когда в родительской семье человеку было хорошо и он хочет повторить приятный опыт.

§ 3 Конфликты и пути их разрешения

Конфликты — одно из часто встречающихся слов в современной жизни. Социальная ситуация изменяется и люди меняются вместе с ней, меняются нормы и правила человеческого общежития, что ведет к увеличению эмоциональных выплесков, сопровождающих столкновения между людьми, которые мы будем называть конфликтами.

Следует отметить, что в психологической науке идет интенсивное исследование данной темы, существует даже специальная отрасль науки – конфликтология, она занимается накоплением экспериментального и теоретического материала по проблеме конфликтов.

Понятие «конфликт», как оказывается при анализе психологической литературы – достаточно многозначно и широко.

Гиперссылка 4.3.1

Различные взгляды на определение конфликта

Мак и Снайдер еще в 60-е гг. указывали, что понятие «конфликт» в том виде, в котором оно обычно употребляется, является «резиновым» понятием, которое можно «растягивать» в зависимости от наших желаний — «конфликт в самом широком смысле включает все, начиная с войны и кончая выбором между молочным и сливочным мороженым, — разница между "конфликтом" и "не-конфликтом" является в лучшем случае неопределенной, и в худшем — ее нет вовсе».

Приверженцы психодинамических концепций (З.Фрейд и др.) определяют конфликт как одновременную актуализацию двух и более мотивов, побуждений. Бихевиористы утверждают, что о конфликте можно говорить только тогда, когда имеются альтернативные возможности реагирования. В когнитивной психологии в конфликте сталкиваются идеи, желания, цели, ценности — феномены сознания. Есть и общепринятый взгляд на конфликт как на высшую стадию развития противоречий, стадию, непосредственно предшествующую их разрешению.

Польский социолог Я. Щепаньский пишет: «Конфликт — это столкновение, вызванное противоречиями установок, целей и способов действия по отношению к конкретному предмету или ситуации». Согласно А. А. Ершову, «межличностный конфликт означает столкновение личностей

ввиду несовместимости потребностей, мотивов, целей, установок, взглядов, поведения в процессе и в результате общения этих личностей».

Р. Дарендорф, Л. Козер, Т. Боттомор и других зарубежные социологи сформулировали «конфликтный» подход к социальным изменениям, утверждающий в качестве движущей силы «социальный конфликт». По мнению Р. Дарендорфа, социальный конфликт — это «любое соотношение элементов, которому присущи объективные ("скрытые") или субъективные ("явные") противоположности. Конфликт называется социальным, если его можно вывести из структуры социальных единиц, т. е. если он не индивидуален». Дарендорф утверждает, что социальный конфликт не является деструктивным и дисфункциональным явлением, он, наоборот, своевременно способствует поддержанию равновесия социальной системы.

Различные взгляды на определение конфликта

Е. М. Бабосов, определяя конфликт, пишет: «Конфликт социальный — это предельный случай обострения социальных противоречий, выражающийся в столкновении различных социальных общностей — классов, наций, государств, социальных групп, социальных институтов и т. п., обусловленном противоположностью или существенным различием интересов, целей, тенденций развития. Конфликт социальный складывается и разрешается в конкретной социальной ситуации в связи с возникновением требующей разрешения социальной проблемы. Он имеет вполне определенные причины своих социальных носителей (классы, нации, социальные группы), обладает определенными функциями, длительностью и степенью остроты».

Л. Козер вслед за Г. Зиммелем рассматривает конфликт как одну из форм социализации. Поскольку «социализация есть результат действия сил "притяжения и отталкивания, гармоний и дисгармоний", то эти категории взаимодействия являются "позитивными" ингредиентами, структурирующими все связи и придающими им длительную форму». По этой причине, отмечает Козер, эмпирически не может существовать группа, в которой действуют

только силы «гармонии и притяжения». Группа есть результат двух видов процессов — объединения и разъединения, личностей ввиду несовместимости их потребностей, мотивов, целей, установок, взглядов, поведения в процессе и в результате общения этих личностей».

«Сам по себе конфликт всегда осознан, — считает А. А. Ершов,— но его мотивы для субъекта не всегда ясны и осознаны». К. А. Абульханова-Славская пишет: «С инструментальной точки зрения конфликт выступает как одно из средств самоутверждения, преодоления отрицаемых личностью тенденций. Конфликт можно понимать как процесс: в этом случае он представляет собой ситуацию ненайденного выхода, развития действий на пути поиска средств стабилизации отношений».

Известный отечественный психолог А. Г. Ковалев определяет «конфликт — как противоречие, возникающее между людьми в связи с решением тех или иных вопросов социальной и личной жизни». Противоречия приводят к конфликтам тогда, когда они затрагивают социальный статус группы или личности, материальные или духовные интересы людей, их престиж, моральное достоинство личности. Межличностные конфликты вызывают размышления, необходимость определения оценок своего поведения и поведения оппонента, негативные эмоции. «Отсюда следует определить конфликт как такое противоречие между людьми, которое характеризуется противоборством».

Л. А. Петровская предлагает анализировать межличностный конфликт «в рамках четырех основных категориальных групп: структура конфликта, его динамика, функции и типология». Подобной точки зрения придерживаются большинство отечественных исследователей, используя данную схему для изучения межличностных конфликтов в конкретных работах.

Гиперссылка 4.3.2

Анализируя структуру конфликта, Л. А. Петровская выделяет следующие основные понятия: «стороны (участники) конфликта», «условия

протекания конфликта», «образы конфликтной ситуации», «возможные действия участников конфликта», «исходы конфликтных действий». Участниками или сторонами межличностного конфликта могут являться личности или группы людей. В связи с этим возможны конфликты типа: личность — личность; личность — группа; группа — группа. Помимо характеристик участников конфликт существенно зависит от социально-психологической среды, представленной различными социальными группами с их специфичной структурой, динамикой, нормами, ценностями и т. д.; без учета влияния этого параметра невозможно понять содержательную сторону конфликта. Таким образом, анализируя любой межличностный конфликт, необходимо, в первую очередь, исходить из характеристик социальной среды, в которой он произошел, и особенностей его участников. Именно эти параметры определяют конфликтное поведение сторон.

Т. Шеллинг писал, что любой локальный или региональный конфликт так или иначе связан с «центральным» конфликтом между Востоком и Западом и является его продолжением. Следовательно, не может быть исключений ни в одном случае противоборства и каждый из конфликтов несет на себе отпечаток «глобальной битвы».

А. Рапопорт доказывал, что это не так, что вполне возможны компромиссы и даже совместные поиски решений по целому кругу проблем. Выводы А. Рапопорта получили свое подтверждение при эмпирическом анализе конфликтов между небольшими социальными группами, а также на межличностном уровне.

Виды конфликтов

Чаще всего в науке принято деление конфликтов на две группы: способы разрешения конфликтов первой группы обусловлены обязательным разрушением структур всех конфликтующих сторон или полным отказом всех конфликтующих сторон от стремления достичь своих целей. При этом одна

сторона, избежавшая всего этого, и выигрывает конфликт. Своеобразные конфликты по типу «выигрыш - проигрыш»

Характер конфликтов второй группы иной. В данном случае говорится о противоречивости целей как главном, необходимом признаке конфликта, т. к. продвижение к каждой цели связано с интересами различных групп людей, являющихся работниками одной или разных организаций. Такие конфликты предполагают не столь драматические исходы, как конфликты первого типа. Здесь возможны более разнообразные разрешения: компромиссы (временные или постоянные), иногда конструирование общей (глобальной) цели. Эти конфликты, в отличие от первых, в литературе называют **компромиссными**.

К. Боулдинг, не ограничившись делением на две группы, указывает на шесть типов социальных конфликтов:

— **действительные конфликты** (существующие объективно в определенной социальной подсистеме);

— **случайные конфликты** (зависящие от второстепенных моментов по отношению к принципиальным противоречиям, вызвавшим конфликт);

— **заместительные конфликты** (являющиеся видимым проявлением скрытых конфликтов);

— **конфликты, основанные на плохом знании** (являющиеся результатом неумелого управления);

— **скрытые, латентные конфликты** (участники по различным причинам не могут перейти к открытой борьбе);

— **фальшивые конфликты** (не имеющие объективных основ, базирующиеся на субъективных факторах).

Если рассматривать сферы общественной жизни, то можно говорить о политических, идеологических, межнациональных конфликтах, о конфликтах в сфере труда, культуры, в семейно-бытовых отношениях и т. п.

Если в качестве основания выбрать особенности сторон, участвующих в конфликте, то можно выделить конфликты межличностные, между личностью и группой, между малыми, средними и большими социальными группами,

межгосударственные конфликты. На этом же основании выделяется особая группа конфликтов — внутриличностные.

Так, в учебнике «Конфликтология» под редакцией А. С. Кармина авторский коллектив предлагает типологию, созданную исходя из состава участников. На этом основании ими выделяются следующие типы конфликтов:

— **внутриличностные;**

— **межличностные;**

— **групповые** (между неформальными малыми группами в составе одной общности);

— **конфликты в организациях** (где конфликтными сторонами являются группы — коллективы подразделений организации);

— **межгрупповые конфликты между большими социальными группами** (социальные, политические, межкультурные). Авторы отмечают взаимосвязь конфликтов между собой и отмечают, что в ходе развития конфликты одного типа могут переходить в конфликты другого типа.

Гиперссылка 4.3.3

Рассматривая конфликты в зависимости от их предмета, Я. Штумски выделил следующие разновидности.

Производственные конфликты. *Взаимодействие людей оказывает воздействие на развитие производственных отношений и определенных социальных структур, в рамках которых формируются различные интересы. Конфликты здесь связаны с разделением труда и возникающими на этой основе различиями между людьми в материальной и социальной сферах.*

Социальные конфликты. *В каждой социальной группе, даже в обществах, находящихся на низком уровне развития, можно обнаружить более или менее динамичный процесс социального расслоения (или процесс формирования особых слоев общества по степени престижа, квалификации,*

самодеятельности). Между возникающими слоями появляются различные противоречия, способные стать причиной разнообразных конфликтов.

Классовые конфликты. Различия, существующие между общественными классами, являются источниками классовых конфликтов или классовой борьбы, которая может проявляться в экономической, политической и идеологической областях.

Политические конфликты. Существование таких сложных социальных организмов, как государство и народ, с присущими им особыми стремлениями и склонностями (идеей особой «исторической» миссии, «избранности» и т. д.) создает условия для возникновения различных политических конфликтов международного и межгосударственного характера.

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

Культурные конфликты. Соприкосновение людей, представляющих различные культуры, порождает разнообразные конфликты, направленные на «сдерживание» чужих культур, отличающихся идеалами и стилем жизни.

Аксиологические конфликты. Противоположные ценности и цели, реализуемые отдельными общественными группами (семейными, религиозными, политическими и т. д.), могут быть также источниками социальных конфликтов.

Позиционный конфликт. Позиционные конфликты возникают вследствие противоположности интересов социальных групп или отдельных личностей, занимающих разное положение в структуре организационных отношений. Различием позиций людей определяется различие их интересов. Поскольку позиционные интересы отстаивают конкретные люди, руководители организации или лидеры социальных групп или объединений, то борьба нередко приобретает персонифицированный характер. Поэтому

позиционные конфликты чреваты конфликтами межличностными, психологическими.

Динамика и разрешение конфликтов

Прежде всего, необходимо определиться с понятиями завершения и разрешения конфликта.

Американский исследователь Р. Даль выделяет три возможные альтернативы завершения: тупик, применение насилия и мирное урегулирование.

Предпосылки конструктивного разрешения конфликта определяются в значительной мере возможностями сторон и других участников. А главной предпосылкой прекращения конфликта является устранение объективных причин, которые породили конфликтную ситуацию.

Л. А. Петровская пишет, что «разрешение конфликта возможно, во-первых, за счет преобразования самой объективной конфликтной ситуации и, во-вторых, за счет преобразования образов ситуации, имеющих у сторон».

По мнению большинства исследователей, чтобы урегулировать и разрешить конфликт, нужно выяснить условия:

- 1) необходимые для разрешения, институционализации и регулирования конфликта;
- 2) создающие возможность урегулирования конфликта непосредственно самими сторонами, включенными в него;
- 3) способствующие конкурентному или кооперативному разрешению конфликта.

Гиперссылка 4.3.4

Главные предпосылки для урегулирования конфликта:

1. *Конфликтующие стороны должны быть сами по себе организованы.*

2. Каждая из конфликтующих сторон должна быть готова признать законность требований другой стороны и принять результат урегулирования конфликта, даже если он оказался вне ее интересов.

3. Конфликтующие стороны должны принадлежать к одной социальной общности. В данном случае близость нормативных систем, общность ценностей и традиций облегчает коммуникацию между участниками конфликта и ускоряет его разрешение.

В науке и практической деятельности известны две модели разрешения конфликта: модель арбитража и посредническая. Арбитр изучает суть проблемы, обсуждает ее с участниками конфликта, а затем выносит окончательное и обязательное для выполнения решение. В традициях данного подхода выполнено исследование И. В. Чернова и А. И. Щербакова, которые, рассматривая способы разрешения конфликтов в научном коллективе, выделяют взаимные уступки и извинения, а главное — вмешательство общественности или администрации.

А. Г. Ковалев разные пути разрешения конфликтов в производственной организации сводит к педагогическому и административному решению. Педагогический путь предполагает объективацию конфликта (перевод его с эмоционального на рациональный уровень), умение различить интересы и позиции участников конфликта и убеждать их в необходимости разрешения ситуации, учитывая их индивидуально-психологические особенности. Административный путь предполагает учет возможностей аффекта у обеих или у одной из сторон, сбор необходимых сведений о конфликтующих сторонах и выбор соответствующего способа разрешения конфликта, организацию наблюдения за вышедшими из конфликта.

Т. М. Данькова считает эффективным способом разрешения конфликтов вынесение их на обсуждение коллектива и принятие группового решения.

С. Е. Аксененко выделяет два способа разрешения конфликтов: «самообобщение», «создание условий для продуктивного обмена информацией в конфликте», и «вмешательство других лиц», окружающих, и прежде всего

официальных. Подобный путь автор считает наиболее подходящим для использования в организаторской и педагогической работе.

А. Б. Добрович считает, что истоком конфликта часто являются неподтверждения ролевых ожиданий, предъявляемых друг другу партнерами общения или относительная психологическая несовместимость людей, вынужденных контактировать друг с другом. Автор предлагает следующие прямые методы погашения конфликта.

1. Руководитель поочередно приглашает к себе враждующих, просит изложить суть причины столкновения, уточняет факты и принимает решение.

2. Педагог или руководитель предлагает конфликтующим высказать свои претензии друг другу при группе, на собрании. Последующее решение принимается на основе выступлений участников собрания по данному вопросу.

3. Если, несмотря на указанные меры, конфликт не утихает, педагог или руководитель прибегает к санкциям в отношении конфликтующих (от критических замечаний до административных взысканий).

4. Если это не помогает, изыскивается способ развести конфликтующих по разным классам, цехам.

Автор считает, что прямые методы погашения конфликта менее эффективны, чем косвенные, поэтому предлагает некоторые принципы косвенного погашения конфликта.

Гиперссылка 4.3.5

Принцип «выхода чувств» заключается в том, чтобы дать человеку беспрепятственно выразить свои отрицательные эмоции, и тогда они сами собой постепенно сменяются положительными; после «выхода чувств» человек легче принимает разумные доводы педагога.

Принцип «эмоционального возмещения». Вы соглашаетесь с тем, что он ощущает себя «жертвой» конфликта (даже если это не так), тогда обращение к его разуму и совести (если он не прав) будет действенным и приведет к раскаянию.

Принцип «авторитетного третьего» заключается в передаче одному из противников доброго мнения о нем другого противника. По мнению автора, такой способ — толчок в направлении поисков компромисса между враждующими.

Принцип «обнажения агрессии» заключается в том, что психолог или педагог намеренно предоставляет враждующим возможность выразить свою неприязнь друг к другу, побуждает их ссориться в его присутствии и, дав им выговориться, продолжает «работу» с ними.

Принцип «принудительного слушания оппонента» заключается в том, считает автор, что обычно во время ссоры конфликтующие не слушают друг друга, приписывая обидчику тон и слова, которых в действительности не было. Фиксирование на этом внимания конфликтующих может снять или уменьшить накал борьбы.

Принцип «обмена позиций». Побудить конфликтующих взглянуть на ссору глазами оппонента. Этот прием, по мнению А. Б. Добровича, обладает универсальной эффективностью и уместен при разрешении конфликтов любого типа.

Принцип «расширения духовного горизонта» спорящих заключается в разборе ссоры, в показе недобросовестности аргументации, мелочности и непринципиальности причин конфликта. Необходимо показать конфликтующим, что в ценностях более высокого порядка они едины, а не враждебны.

Кроме вышеперечисленных принципов разрешения конфликтов автор предлагает использовать специальные психологические игры, которые способствуют более успешному разрешению и профилактике межличностных конфликтов.

В. М. Афонькова, разбирая особенности разрешения конфликтов, указывает, что на высоких стадиях развития коллектива возможна саморегуляция конфликта. Когда же этого не происходит, то целесообразно

вмешательство в конфликт, которое может быть полным или частичным и идти двумя путями — прямым и косвенным. В качестве прямых методов разрешения конфликтов указываются метод «взрыва» (предложенный *А. С. Макаренко*), индивидуальная и групповая беседы, коллективное решение, коллективная терапия, компромисс. В качестве косвенных (педагогический маневр) — изменение числа участников конфликта, изменение деятельности, теоретический анализ аналогичных ситуаций, переключение внимания конфликтующих на другой объект. На основании анализа отечественной и зарубежной литературы автор формулирует критерии успешного разрешения конфликтов:

- прекращение реального противоборства;
- устранение травмирующих факторов;
- достижение цели одной из конфликтующих сторон в результате ее успешной стратегии и тактики поведения;
- изменение позиции индивида (имеется в виду снятие или ослабление эмоциональной напряженности);
- наличие навыка активного поведения индивида в аналогичных ситуациях в будущем.

В. М. Афонькова дает анализ каждого критерия, подчеркивает достоинства и недостатки, определяет «сферу их действия».

Рассмотренные подходы по разрешению конфликта выполнены в рамках модели арбитража. При определенных достоинствах данной модели само решение типа «вы правы, а вы — нет» создает лишь видимость выхода из проблемной ситуации, но, в сущности, совсем не является разрешением конфликта. «Кроме того, — считает *Н. В. Гришина*, — присвоение себе права или просто необходимость быть судьей в человеческих отношениях этически сомнительно и тягостно».

При сопоставлении модели арбитража с моделью посредничества становятся очевидными психологические преимущества последнего: выступая в роли посредника, руководитель, психолог организует диалог, в ходе которого

участники конфликта сами принимают решение и, как мы считаем, несут за него ответственность, а главное — приобретают позитивный опыт совместного разрешения конфликтов.

Посредническая (медиаторская) деятельность по разрешению конфликтов — новая психологическая реальность нашей жизни, требующая отдельного изучения и подготовки специалистов в этой области. Пока же серьезно этот вопрос рассматривается в работах Н. В. Гришиной, которая отмечает, что «в отечественной практике к "естественным" посредникам могут быть отнесены руководители и учителя, социологи и психологи, занятые практической деятельностью». Автор отмечает, что «общая успешность обучения посредничеству определяется двумя главными условиями:

- 1) уяснением специфической природы посредничества, принципов поведения посредника;
- 2) возможностями посредника выйти за привычные рамки своего профессионального опыта.

Особо значимым фактором, воздействующим на успешность разрешения конфликта является присутствие посредника, который должен уметь сохранить (и внешне и внутренне) определенную нейтральность по отношению к позиции участника конфликта, не стать его «адвокатом», что исключит возможность посредничества. По мнению Дж. Макграта, ситуация переговоров, разрешение конфликта с участием посредника могут быть описаны как пространство трех основных разнонаправленных «сил», влияющих на поведение каждого из участников и преследующих цели:

- 1) отстаивать позицию, которую поручено защищать;
- 2) найти согласие с противостоящей стороной;
- 3) выработать такое решение, которое было бы оценено как качественное и конструктивное посредником, представляющим ту социальную общность, в которую «вписан» конфликт.

Сам же посредник является объектом действия двух «сил», ставящих различные цели:

1) привести участников переговоров к той позиции, которая будет одобрена стоящей за ним социальной системой;

2) способствовать достижению согласия между сторонами. Экспериментальные исследования, предпринятые Н. Видмаром и Дж. Макгратом, в целом подтвердили обоснованность данной модели: намерение во что бы то ни стало отстоять исходную позицию негативно коррелировало со степенью успешности переговоров. Интересно, что в ситуации групповой дискуссии, участники которой представляли лишь самих себя и никого более, подобных корреляций установлено не было.

Гиперссылка 4.3.6

Во многих руководствах по разрешению конфликтов через посредников излагаются приемы и методы управления конфликтом. Так, метод ПРИСН (последовательные и реципрокные инициативы в снижении напряжения), предложенный Осгудом, успешно применяется при разрешении конфликтов разного уровня: международных, межгрупповых, межличностных. Метод включает следующие правила:

1. Делать искренние публичные заявления о том, что одна из сторон конфликта хочет снизить напряжение и остановить эскалацию конфликта.

2. Объяснять, что примирительные шаги обязательно будут осуществлены. Крайне необходимо сообщать, что, как и когда будет сделано.

3. Выполнять обещанное.

4. Побуждать оппонента к обмену уступками, но не требовать их в качестве условия выполнения собственных обещаний.

5. Уступки должны осуществляться в течение достаточно длительного времени и даже в том случае, если другая сторона не отвечает взаимностью.

Следует помнить, что сделанные уступки не должны приводить к увеличению незащитности и уязвимости стороны, их осуществляющей.

А. Минделл, известный специалист по мирному разрешению различного рода конфликтов, подробно описывает тактики и методы проведения

переговоров, выхода из конфликтов, каждый из которых рассматривается как возможность саморазвития, как способ такого взаимодействия, при котором обе стороны выигрывают.

Другим примером системы анализа и разрешения конфликта, может служить подход Дж Бертона. Система интегративного принятия решения, предложенная А. Филли, состоит из шести шагов. Х. Корнелиус и Ш. Фэйр утверждают: «С помощью техники посредничества вы можете направить поведение людей на честную открытую игру».

Разрешение конфликта — достижение соглашения по спорному вопросу между участниками. Поэтому полезно, чтобы все действия по разрешению конфликта совершались не только третьей стороной, но и самими субъектами.

Прояснение сути конфликтной ситуации, ее адекватное осознание участниками конфликта может послужить основой для выработки конструктивного решения, а в некоторых случаях полностью разрешить конфликт, если окажется, что в его основе лежит искаженное восприятие ситуации участниками конфликта.

В психологической литературе в последнее время акцентируется внимание на том, что для успешного разрешения конфликта необходимо повышать свою психологическую компетенцию в этой области и работать над самим собой. Так, ряд авторов считают, что для успешного разрешения конфликта лицам, принимающим в этом участие, необходимо соблюдать ряд условий: объективность при рассмотрении, умение рефлексировать в конфликте, сосредоточение внимания на предмете конфликта и на интересах, а не на позициях и личностных особенностях, недопущение преждевременных выводов, взаимная положительная оценка оппонентов, владение партнерским стилем общения.

По мнению А. А. Реана, «стоит иметь в виду, что внешне неконструктивное, конфликтное общение не всегда связано лишь с низким уровнем коммуникативной компетентности субъекта». А. А. Реан отмечает, что

это уже не относится к технологии общения, а встраивается в проблематику психологии личности.

Тест К. Томаса

В нашей стране тест адаптирован Н. В. Гришиной для изучения личностной предрасположенности к конфликтному поведению.

В своем подходе к изучению конфликтных явлений К. Томас делал акцент на изменении традиционного отношения к конфликтам. Указывая, что на ранних этапах их изучения широко использовался термин «разрешение конфликтов», он подчеркивал, что этот термин подразумевает, что конфликт можно и необходимо разрешить. Целью разрешения конфликтов, таким образом, было некоторое идеальное бесконфликтное состояние, где люди работают в полной гармонии. Однако в последнее время произошло существенное изменение в отношении специалистов к этому аспекту исследования конфликтов.

Оно было вызвано, по мнению К. Томаса, двумя обстоятельствами: осознанием тщетности усилий по полному уничтожению конфликтов, увеличением числа исследований, указывающих на позитивные функции конфликтов. В соответствии с этим К. Томас считает нужным сконцентрировать внимание на следующих аспектах изучения конфликтов: какие формы поведения в конфликтных ситуациях характерны для людей, какие из них являются более конструктивными или деструктивными; каким образом, возможно стимулировать конструктивное поведение в конфликте.

Для описания типов поведения людей в конфликтных ситуациях К. Томас считает применимой двухмерную модель регулирования конфликтов, основополагающими измерениями в которой являются кооперация, связанная с вниманием человека к интересам других людей, вовлеченных в конфликт, и напористость, для которой характерен акцент на защите собственных интересов.

Соответственно этим двум основным измерениям К. Томас выделяет следующие способы регулирования конфликтов:

- 1) соревнование - стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому;
- 2) приспособление, означающее принесение в жертву собственных интересов ради другого;
- 3) компромисс – подразумевающий соглашения, одинаково неудобное партнерам;
- 4) избегание, для которого характерно отсутствие стремления к кооперации и к достижению собственных целей;
- 5) сотрудничество, когда участники ситуации приходят к альтернативе полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

Гиперссылка 4.3.7

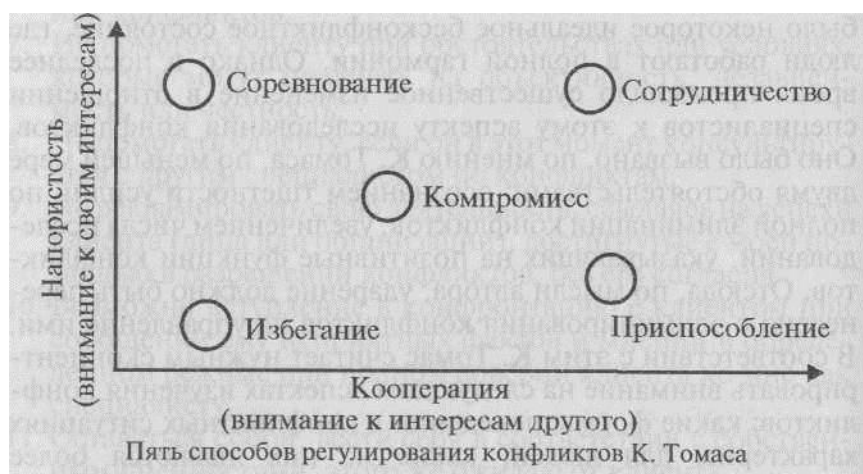


Рисунок 3 – Пять способов регулирования конфликтов по К. Томасу

К. Томас считает, что при избегании конфликта ни одна из сторон не достигает успеха; при таких формах поведения, как конкуренция, приспособление и компромисс, или один из участников оказывается в выигрыше, а другой проигрывает, или оба проигрывают, т. к. идут на компромиссные уступки. И только в ситуации сотрудничества обе стороны оказываются в выигрыше.

Гиперссылка 4.3.8

Опросник К. Томаса

В своем опроснике по выявлению типичных форм поведения К. Томас описывает каждый из пяти перечисленных возможных вариантов 12 суждениями о поведении индивида в конфликтной ситуации. В различных сочетаниях они сгруппированы в 30 пар, в каждой из которых респонденту предлагается выбрать то суждение, которое является наиболее типичным для характеристики его поведения.

Опросник

1. А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

Б. Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.

2. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б. Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого и моих собственных.

3. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.

4. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

5. А. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.

Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

6. А. Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя.

Б. Я стараюсь добиться своего.

7. А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

Б. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться удовлетворения интересов другого.

8. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

9. А. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

Б. Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.

10. А. Я твердо стремлюсь достичь своего.

Б. Я пытаюсь найти компромиссное решение.

11. А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

Б. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.

12. А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

13. А. Я предлагаю среднюю позицию.

Б. Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.

14. А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.

Б. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

15. А. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.

Б. Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.

16. А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17. А. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.

Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

18. А. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

19. А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

Б. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

20. А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия. Б. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.

21. А. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

Б. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

22. А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.

Б. Я отстаиваю свои желания.

23. А. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

Б. Иногда я представляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

24. А. Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.

Б. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.

25. А. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

Б. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

26. А. Я предлагаю среднюю позицию.

Б. Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить интересы каждого из нас.

27. А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

Б. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

28. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.

29. А. Я предлагаю среднюю позицию.

Б. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

30. А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б. Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха. Количество баллов, набранных индивидом по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях.

Ключ

За каждое совпадение ответа с ключом присваивается 1 балл.

Тест возможно использовать в групповом варианте, как в сочетании с другими тестами, так и отдельно. Затраты времени — не более 15—20 мин.

Интерпретация результатов

Когда Вы находитесь в конфликтной ситуации, для более эффективного решения проблемы необходимо выбрать определенный стиль поведения, учитывая при этом Ваши собственные стиль, стиль других вовлеченных в конфликт людей, а также природу самого конфликта. Необходимо ориентироваться в определении этих стилей и их наиболее эффективном

использовании для того, чтобы, попадая в различные конфликтные ситуации, быть вооруженным соответствующей стратегией разрешения конфликта.

Таблица 2 – Ключ к тесту

<i>№ вопр.</i>	<i>Соперничество</i>	<i>Сотрудничество</i>	<i>Компромисс</i>	<i>Избегание</i>	<i>Приспособление</i>
1				<i>А</i>	<i>Б</i>
2		<i>Б</i>	<i>А</i>		
3	<i>А</i>				<i>Б</i>
4			<i>А</i>		<i>Б</i>
5		<i>А</i>		<i>Б</i>	
6	<i>Б</i>			<i>А</i>	
7			<i>Б</i>	<i>А</i>	
8	<i>А</i>	<i>Б</i>			
9	<i>Б</i>			<i>А</i>	
10	<i>А</i>		<i>Б</i>		
11		<i>А</i>			<i>Б</i>
12			<i>Б</i>	<i>А</i>	
13	<i>Б</i>		<i>А</i>		
14	<i>Б</i>	<i>А</i>			
15				<i>Б</i>	<i>А</i>
16	<i>Б</i>				<i>А</i>
17	<i>А</i>			<i>Б</i>	
18			<i>Б</i>		<i>А</i>
19		<i>А</i>		<i>Б</i>	
20		<i>А</i>	<i>Б</i>		

Продолжение таблицы 2

<i>№ вопр.</i>	<i>Соперничество</i>	<i>Сотрудничество</i>	<i>Компромисс</i>	<i>Избегание</i>	<i>Приспособление</i>
21		<i>Б</i>			<i>А</i>
22	<i>Б</i>		<i>А</i>		
23		<i>А</i>		<i>Б</i>	
24			<i>Б</i>		<i>А</i>
25	<i>А</i>				<i>Б</i>
26		<i>Б</i>	<i>А</i>		
27				<i>А</i>	<i>Б</i>
28	<i>А</i>	<i>Б</i>			
29			<i>А</i>	<i>Б</i>	
30		<i>Б</i>			<i>А</i>

Определение стилей разрешения конфликтов. Существует пять таких основных стилей поведения в конфликтной ситуации, связанных с общим источником любого конфликта — несовпадением интересов двух и более сторон.

Стиль конкуренции (соперничество)

Человек, использующий стиль конкуренции, весьма активен и предпочитает идти к разрешению конфликта своим собственным путем. Он не очень заинтересован в сотрудничестве с другими людьми, но зато способен на волевые решения. Рационалист может сказать: «Меня не беспокоит то, что думают другие. Я собираюсь доказать им, что у меня есть свое решение проблемы». Или согласно описанию динамики процесса Томасом и Килменном Вы стараетесь в первую очередь удовлетворить собственные интересы в ущерб интересам других, вынуждая других людей принимать Ваше решение проблемы. Для достижения цели Вы используете свои волевые качества; и если ваша воля достаточно сильна, то вам это удастся.

Это может быть эффективным стилем в том случае, когда Вы обладаете определенной властью. Вы знаете, что Ваше решение или подход в данной ситуации правильны и Вы имеете возможность настаивать на них. Однако это, вероятно, не тот стиль, который Вы хотели бы использовать в личных отношениях; Вы хотите ладить с людьми, но стиль конкуренции может вызвать в них чувство отчуждения. А если Вы применяете такой стиль в ситуации, в которой Вы не обладаете достаточной властью, например, когда по какому-то вопросу Ваша точка зрения расходится с точкой зрения начальника, Вы можете обжечься.

Вот примеры тех случаев, когда следует использовать этот стиль:

— исход очень важен для Вас, и Вы делаете большую ставку на свое решение возникшей проблемы;

— Вы обладаете достаточным авторитетом для принятия решения, и представляется очевидным, что предлагаемое Вами решение — наилучшее;

— решение нужно принять быстро, и у Вас есть достаточно власти для этого;

— Вы чувствуете, что у Вас нет иного выбора и что Вам нечего терять;

— Вы находитесь в критической ситуации, которая требует мгновенного реагирования;

— Вы не можете дать понять группе людей, что находитесь в тупике, тогда как кто-то должен повести их за собой;

— Вы должны принять непопулярное решение, но сейчас, Вам необходимо действовать и у Вас достаточно полномочий для выбора этого шага.

Когда Вы используете этот подход, Вы можете быть не очень популярным, но вы завоеуете сторонников, если он даст положительный результат. Но если Вашей основной целью является популярность и хорошие отношения со всеми, то этот стиль использовать не следует, он рекомендуется скорее в тех случаях, когда предложенное Вами решение

проблемы имеет для Вас большое значение, когда Вы чувствуете, что для его реализации Вам необходимо действовать быстро, и когда Вы верите в победу, потому что обладаете для этого достаточной волей и властью.

Стиль уклонения (избегание)

Этот подход к конфликтной ситуации реализуется тогда, когда Вы не отстаиваете свои права, не сотрудничаете ни с кем для выработки решения проблемы или просто уклоняетесь от разрешения конфликта. Вы можете использовать этот стиль, когда затрагивается проблема не столь важная для Вас, когда Вы не хотите тратить силы на ее решение или когда Вы чувствуете, что находитесь в безнадежном положении. Этот стиль рекомендуется также в тех случаях, когда Вы чувствуете себя неправым и предчувствуете правоту другого человека или когда этот человек обладает большей властью. Все это серьезные основания для того, чтобы не отстаивать собственную позицию. Вы можете попытаться изменить тему, выйти из комнаты или сделать что-нибудь такое, что устранил или отсрочит конфликт. Вы уходите от проблемы, игнорируя ее, перекладывая ответственность за ее решение на другого, добиваясь отсрочки решения или используя иные приемы. Приведем наиболее типичные ситуации, в которых рекомендуется применять стиль уклонения:

- напряженность слишком велика, и Вы ощущаете необходимость ослабления накала;*
- исход не очень важен для Вас, и Вы считаете, что решение настолько тривиально, что не стоит тратить на него силы;*
- у Вас трудный день, а решение этой проблемы может принести дополнительные неприятности;*
- Вы знаете, что не можете или даже не хотите решить конфликт в свою пользу;*
- Вы хотите выиграть время, может быть, для того, чтобы получить дополнительную информацию или чтобы заручиться чьей-либо поддержкой;*

— ситуация очень сложна, и Вы чувствуете, что разрешение конфликта потребует слишком многого от Вас;

— у Вас мало власти для решения проблемы или для ее решения желательным для Вас способом;

— Вы чувствуете, что у других больше шансов решить это проблему;

— пытаться решить проблему немедленно — опасно, поскольку вскрытие и открытое обсуждение конфликта может только ухудшить ситуацию.

Несмотря на то, что многие могут посчитать стиль уклонения «бегством» от проблем и от ответственности, а не эффективным подходом к разрешению конфликтов, в действительности уход или отсрочка могут быть вполне подходящей и конструктивной реакцией на конфликтную ситуацию. Вполне вероятно, что, если Вы постараетесь игнорировать ее, не выражать к ней свое отношение, уйти от решения, сменить тему или перенести внимание на что-нибудь другое, то конфликт разрешится сам собой. Если нет, то Вы сможете заняться им позже, когда будете больше готовы к этому.

Стиль приспособления

Стиль приспособления означает то, что Вы действуете совместно с другим человеком, не пытаясь отстаивать собственные интересы. Вы можете использовать этот подход, когда исход дела чрезвычайно важен для другого человека и не очень существен для вас. Этот стиль полезен также в тех ситуациях, в которых Вы не можете одержать верх, поскольку другой человек обладает большей властью. Таким образом, Вы уступаете и смиряетесь с тем, чего хочет оппонент.

Поскольку, используя этот подход, Вы откладываете свои интересы в сторону, то лучше поступить таким образом тогда, когда ваш вклад в данном случае не слишком велик или когда вы делаете не слишком большую ставку на положительное для Вас решение проблемы.

Если Вы считаете, что уступаете в чем-то важном для Вас и чувствуете в связи с этим неудовлетворенность, то стиль приспособления в этом случае, вероятно, неприемлем. Он может оказаться неприемлемым и в той ситуации, когда Вы чувствуете, что другой не собирается в свою очередь поступиться чем-то или что этот человек не оценит сделанного вами. Этот стиль следует использовать тогда, когда Вы чувствуете, что, немного уступая, Вы теряете мало.

Стиль приспособления может немного напоминать стиль уклонения, поскольку Вы можете использовать его для получения отсрочки в решении проблемы. Однако основное отличие состоит в том, что Вы действуете вместе с другим человеком; вы участвуете в ситуации и соглашаетесь делать то, чего хочет другой. Когда же Вы применяете стиль уклонения, Вы не делаете ничего для удовлетворения интересов другого человека. Вы просто отталкиваете от себя проблему.

Наиболее характерные ситуации, в которых рекомендуется стиль приспособления:

- Вас не особенно волнует случившееся;*
- Вы хотите сохранить мир и добрые отношения с другими людьми;*
- Вы чувствуете, что важнее сохранить с кем-то хорошие взаимоотношения, чем отстаивать свои интересы;*
- Вы понимаете, что итог намного важнее для другого человека, чем для Вас;*
- Вы понимаете, что правда не на Вашей стороне;*
- у Вас мало власти или мало шансов победить;*
- Вы полагаете, что другой человек может извлечь из этой ситуации полезный урок, если Вы уступите его желаниям, даже не соглашаясь с тем, что он делает, или считая, что он совершает ошибку.*

Уступая, соглашаясь или жертвуя своими интересами в пользу другого человека, Вы можете смягчить конфликтную ситуацию и восстановить гармонию. Вы можете и в дальнейшем довольствоваться итогом, если

считаете его приемлемым для себя. Или же Вы можете использовать этот период затишья для того, чтобы выиграть время, так чтобы потом можно было добиться окончательного желательного для Вас решения.

Стиль сотрудничества

Следуя этому стилю, Вы активно участвуете в разрешении конфликта и отстаиваете свои интересы, но стараетесь при этом сотрудничать с другим человеком. Этот стиль требует более продолжительной работы по сравнению с большинством других подходов к конфликту, поскольку вы сначала «выкладываете на стол» нужды, заботы и интересы обеих сторон, а затем обсуждаете их. Однако если у Вас есть время и решение проблемы имеет достаточно важное для Вас значение, то это хороший способ поиска обоюдовыгодного результата и удовлетворения интересов всех сторон.

Для успешного использования стиля сотрудничества необходимо затратить некоторое время на поиск скрытых интересов и нужд для разработки способа удовлетворения истинных желаний обеих сторон. Раз Вы оба понимаете, в чем состоит причина конфликта, Вы имеете возможность вместе искать новые альтернативы или выработать приемлемые компромиссы.

Такой подход рекомендуется использовать в описанных ниже ситуациях:

- решение проблемы очень важно для обеих сторон, и никто не хочет полностью от него устраниваться;*
- у Вас тесные, длительные и взаимозависимые отношения с другой стороной;*
- у Вас есть время поработать над возникшей проблемой (это хороший подход к разрешению конфликтов на почве долгосрочных проектов);*
- и Вы, и другой человек осведомлены в проблеме, и желания обеих сторон известны;*
- Вы и Ваш оппонент хотите поставить на обсуждение некоторые идеи и потрудиться над выработкой решения;*

— Вы оба способны изложить суть своих интересов и выслушать друг друга;

— обе вовлеченные в конфликт стороны обладают равной властью или хотя бы игнорировать разницу в положении для того, чтобы на равных искать решение проблемы. Сотрудничество является дружеским, мудрым подходом к решению задачи определения и удовлетворения интересов обеих сторон. Однако это требует определенных усилий. Обе стороны должны выделить на это некоторое время, и они должны уметь объяснить свои желания, выразить свои нужды, выслушать друг друга и затем выработать альтернативные варианты и решения проблемы. Отсутствие одного из этих элементов делает такой подход неэффективным. Сотрудничество среди прочих стилей является самым трудным, однако оно позволяет выработать наиболее удовлетворяющее обе стороны решение в сложных и важных конфликтных ситуациях.

Стиль компромисса

Используя стиль компромисса, Вы немного уступаете в своих интересах, чтобы удовлетворить их в оставшемся, другая сторона делает то же самое. Иными словами Вы сходитесь на частичном удовлетворении своего желания другого человека. Вы делаете это, обмениваясь уступками и торгуясь для разработки компромиссного решения.

Такие действия могут в некоторой мере напоминать сотрудничество. Однако компромисс достигается на более поверхностном уровне по сравнению с сотрудничеством; Вы уступаете в чем-то, другой человек также в чем-то уступает, и в результате Вы можете прийти к общему решению. Вы не ищете скрытых нужд и интересов, как в случае применения стиля сотрудничества. Вы рассматриваете только те интересы, о которых говорите друг другу.

При использовании стиля сотрудничества вы сосредоточиваете внимание на удовлетворении скрытых нужд и желаний. Применяя стиль компромисса, вы рассматриваете конфликтную ситуацию как нечто данное и

ищите способ повлиять на нее или изменить ее, уступая и обмениваясь уступками. Целью сотрудничества является выработка долгосрочного взаимовыгодного решения; в случае компромисса это может быть сиюминутный подходящий вариант. В результате подходящего компромисса человек может выразить свое согласие следующим образом: «Я могу смириться с этим. Ударение делается не на решении, которое удовлетворяет интересы обеих сторон, а на варианте, который можно выразить словами: «Мы не можем выполнить полностью свои желания, следовательно, необходимо прийти к решению, с которым каждый из нас мог бы смириться».

В таких ситуациях сотрудничество может оказаться даже невозможным. Может быть, ни один из Вас не имеет ни времени, ни сил, необходимых для него, или ваши интересы исключают друг друга. И тогда Вам может помочь только компромисс.

Ниже перечислены типичные случаи, в которых стиль компромисса наиболее эффективен:

- обе стороны обладают одинаковой властью и имеют взаимоисключающие интересы;*
- Вы хотите получить решение быстро, потому что у Вас нет времени или потому что это более экономичный и эффективный путь;*
- Вас может устроить временное решение;*
- Вы можете воспользоваться кратковременной выгодой;*
- другие подходы к решению проблемы оказались неэффективными;*
- удовлетворение Вашего желания имеет для Вас не слишком большое значение, и Вы можете несколько изменить поставленную вначале цель;*
- компромисс позволит Вам сохранить взаимоотношения и Вы предпочитаете получить хоть что-то, чем терять все. Компромисс часто является удачным отступлением или даже последней возможностью прийти к какому-то решению. Вы можете выбрать этот подход с самого начала, если Вы не обладаете достаточной властью для того, чтобы добиться желаемого,*

если сотрудничество невозможно и если никто не хочет односторонних уступок.

Вопросы для самоконтроля

1. Какие теории социализации личности вам известны, опишите их основные тезисы
2. Что такое социальные установки, какие закономерности, связанные с социальными установками вы знаете?
3. Изложите основные тезисы диспозиционной концепции регуляции социального поведения личности В. А. Ядова
4. Опишите социально-психологические закономерности в семье, важные для ее развития и функционирования
5. Что такое конфликт, какие виды конфликтов вы знаете?
6. Методика Т. Томаса – какие сведения она предоставляет?

Тест

1. Описание какого эффекта установки в массовой коммуникации приведено в скобках (усвоение содержания при незначительных расхождении взглядов коммуникатора и реципиента):

- 1) контраст;
- 2) *ассимиляция;*
- 3) бумеранг;
- 4) идентификация.

2. “При восприятии информации реципиент слышит и видит не все, пропуская ту часть информации, которая для него неприятна”. О каком эффекте установки в массовой коммуникации здесь говорится:

- 1) идентификация;
- 2) стереотипизация;
- 3) *перцептивная защита;*

4) каузальная атрибуция.

3. Какой эффект установки в массовой коммуникации в качестве приема ведения спора применил Жириновский (один депутат предложил обследовать его у психиатра, в ответ Жириновский сказал, что того самого надо направить к психиатру):

1) бумеранг;

2) ассимиляция;

3) контраст;

4) директивность.

4. С течением времени реципиент забывает о том, кто был автором сообщения, но у него снижается критичность по отношению к сообщению.

Для какого эффекта установки в массовой коммуникации это характерно:

1) ассимиляция;

2) контраст;

3) идентификация;

4) амитиция.

5. Как называется явление, когда человек в условиях давления группы на него делает вид, что согласен с группой, но на самом деле остается при своем мнении:

1) внушаемость;

2) независимость;

3) конформизм;

4) изоляция.

6. “Соглашение между лидером и последователем, сочетающее дружбу с деловыми обязательствами”. О каком явлении здесь говорится:

1) формализация;

2) харизма;

3) амитиция;

4) эмпатия.

7. Выберите вариант, где верно перечислены способы достижения инграциации:

- 1) конфронтация, кооперация, амицития, демонстрация согласия;
- 2) *выражение симпатии, помогающее поведение, манипулирование, обсуждение важных вопросов;*
- 3) самопрезентация, усиление других, демонстрация сходства мнений, выделение фаворитов;
- 4) конфликт, доминирование, внушение.

8. Существует инструментальная семейная роль. Назовите другую семейную роль:

- 1) демократическая;
- 2) директивная;
- 3) *экспрессивная;*
- 4) индуктивная.

9. Какой компонент социальной установки считается лишним?

- 1) *когнитивный;*
- 2) *аффективный;*
- 3) *поведенческий;*
- 4) *деятельностный.*

10. Какой тип поведения обуславливает диспозиция, включающая отношение личности к целям жизнедеятельности, к средствам удовлетворения этих целей:

- 1) *поведенческий акт;*
- 2) *поступок;*
- 3) *поведение;*
- 4) *деятельность.*

Темы для самостоятельного исследования

1. Предложите методику исследования социальных установок

2. Повторите в наших условиях эксперимент Лапьера и обсудите результаты

3. Создайте анкету, позволяющую выяснить функции конкретной семьи и ее социально-психологические закономерности (психологическую совместимость, лидерство, сплоченность и т.п.)

Список использованных источников

1. Андреева, Г. М. Социальная психология : учебник для высших учебных заведений / Г. М. Андреева. - М. : Аспект Пресс, 2001.

2. Бендас, Т. В. Гендерная психология лидерства : учеб.пособие / Т. В. Бендас. - Оренбург : ОГУ, 2000.

3. Битянова, М.Р.Социальная психология : наука, практика и образ мыслей : учеб. пособие / М. Р. Битянова. - М. : ЭКСМО-Пресс, 2001.

4. Крысько, В. Г. Социальная психология : схемы и комментарии / В. Г. Крысько. - М. : Владос, 2001.

5. Парыгин, Б. Д. Социальная психология: учеб.пособие / Б. Д. Парыгин. - СПб. : СпбГУП, 2003.

Глава 5 Применение социально-психологических знаний на практике

§ 1 Стратегии работы психолога в сфере политики, образования, управления, предприятия и др.

Особенность прикладных исследований — их практическая направленность. Как правило, они выполняются по конкретному заказу, отсюда проблема — совместить качество получаемых данных, соблюдение принципов психологического исследования (не навредить испытуемому, конфиденциальность и т.п.) и пожелание заказчика, который оплачивает исследование.

Направления работы отражают различные сферы жизнедеятельности: производство, экономика, политика, образование, медицина, экстремальные ситуации, семья и т.п. Во всех этих сферах социально-психологическая служба призвана решать вопросы, связанные с взаимоотношениями между людьми.

Экстремальная прикладная социальная психология решает проблемы психологической помощи группам беженцев, адаптации их к новой культуре (в частности межкультурный тренинг); людям, пережившим катастрофы, находившимся в руках террористов и в зоне боевых действий (пережившим постравматический синдром). Также идет работа по пресечению слухов, предотвращению возникновения паники; участие в переговорах конфликтующих сторон.

Особая форма работы с групповой психической травмой — дистрифинг (с помощью организованной дискуссии в группе о пережитом событии).

В бизнесе и торговле — маркетинговые исследования, тренинги продаж, эффективность действия рекламы на покупателя, взаимоотношения между покупателем и продавцом и т.п. В политике это вопросы политического лидерства, выбора электоратом депутатов, формирование общественного мнения, политическая реклама,

взаимодействие между большими группами — партиями, этническими группами, особенности воздействия на толпу и т.д.

В производстве — эффективность действия групп и организаций, эффективность лидерства и руководства, стили руководства, психологический климат, сработанность членов группы, культура организации, эффективность функционирования коммуникаций в ней, конфликты и способы их разрешения.

В бизнесе и торговле — маркетинговые исследования, тренинги продаж, эффективность действия рекламы на покупателя, взаимоотношения между покупателем и продавцом и т.п.

В образовании — гармонизация взаимоотношений между педагогами, между учащимися и между педагогами и учащимися; между родителями и педагогами, родителями и учениками. Школьная психологическая служба, помимо общепсихологической, включает и социально-психологическую работу. Социальный психолог в школе занимается:

1) психодиагностикой групп;

2) психокоррекцией (тренинги с группами учителей, учащихся, психотерапевтические беседы, мероприятия, направленные на развитие группы — работа с лидерами, отвергаемыми, изолированными; разрешение и профилактика конфликтов);

3) просвещение и консультационная работа — с учащимися, учителями, родителями.

В сфере здравоохранения это взаимоотношения врача и больного; взаимоотношения в группах врачей и в группах больных; психотерапевтическое воздействие группы больных на конкретного пациента.

Экстремальная прикладная социальная психология решает проблемы психологической помощи группам беженцев, адаптации их к новой культуре (в частности межкультурный тренинг); людям, пережившим катастрофы, находившимся в руках террористов и в зоне боевых действий (пережившим постравматический синдром). Также идет работа по пресечению слухов, предотвращению возникновения паники; участие в переговорах кон-

фликтующих сторон. Особая форма работы с групповой психической травмой — дибрифинг (с помощью организованной дискуссии в группе о пережитом событии).

Социально-психологические проблемы управления персоналом организации

Это проблемы:

- а) набора, отбора и распределения сотрудников, соответствующих требованиям организации;
- б) текучести кадров;
- в) обучения, адаптации и социализации сотрудников;
- в) мотивирование сотрудников и формирование удовлетворенности работой;
- г) формирования преданности организации;
- д) оценка рабочей нагрузки;
- е) обеспечение здоровья, безопасности и благополучия работников;
- ж) измерение и оценка сделанной работы;
- з) составление профессиограмм по должностям и психограмм персонала;
- и) обеспечение эффективной коммуникации в организации, в том числе обучение персонала воспринимать и передавать информацию;
- к) разрешение и профилактика конфликтов;
- л) формирование организационной культуры — ценностей, мировоззрения, традиций, легенд, норм;
- м) аттестация персонала;
- н) организационного консультирования (Линда Джоуэлл; Л. Г. Почебут, В. А. Чикер; А. Н. Сухов, А. А. Деркач).

Школьная психологическая служба, помимо общепсихологической, включает и социально-психологическую работу. Ее цель — гармонизация взаимоотношений между педагогами, между учащимися и между педагогами и учащимися; между родителями и педагогами, родителями и учениками. Социальный психолог в школе занимается:

1) психодиагностикой групп;

2) психокоррекцией (тренинги с группами учителей, учащихся, психотерапевтические беседы, мероприятия, направленные на развитие группы — работа с лидерами, отвергаемыми, изолированными; разрешение и профилактика конфликтов);

3) просвещение и консультационная работа — с учащимися, учителями, родителями.

Исследовательская работа школьной психологической службы включает в себя принципы, методические приемы и средства построения и применения диагностических процедур с целью определения значений некоторых психологических феноменов, позволяющих установить диагноз.

Типичными примерами подобной работы может быть распределение детей по способностям, выявление интеллектуально отстающих и одаренных, оценка причин академической неуспеваемости, получение информации для учебных и профессиональных консультаций учащихся, отбор в специальные учебные заведения и пр.

Основная задача при этом - измерение различий между индивидами или реакциями одного индивида в разных условиях. Частными задачами являются оценка результативности работы учащихся и учителя и определение средств формирования, педагогических воздействий на участников образовательного процесса.

Ведущие функции исследовательской работы (по Голубеву М.К., Битинасу Б.П.) включают:

- установление обратной связи;
- оценку результативности;
- воспитательно-побуждающее воздействие;
- коммуникацию, позволяющую обмениваться информацией;
- конструирование (на основе диагноза можно проектировать личность учащихся);

- прогноз как предсказание будущего интеллектуального развития и личностного роста, профессиональной направленности учителя и учащихся.

Проведение диагностической работы предполагает наличие цели, объекта и предмета исследования, учета всевозможных ограничений. Чаще всего встречаются ограничения по ресурсам (времени, диагностическим материалам, профкомпетентности), по точности в связи с соотношением предмета и метода исследования и принципиальные: например, основные и дополнительные психологические переменные не могут быть измерены одновременно и т.п.

Ограничивают исследование и типичные ошибки психологов-практиков:

- поиск идеальной методики (поиск методического материала, подходящего для решения любой исследовательской задачи);
- коллекционирование методик (собирается максимально возможный набор методик без учета того, что они должны оптимально соответствовать решаемой задаче и составлять целостную систему).

Гиперссылка 5.1.1

Ограничивают психолога и трудности адаптации в условиях образовательного учреждения. Приходя в школу, психолог встречается с представлениями педагогов о целях воспитательного процесса, их ценностными ориентациями, установками по отношению к детям, причем они не совпадают с убеждениями психолога. В чем же отличия?

Содержательные установки педагогов и психологов (по Д.В. Обориной).

Психологи

- мотивация ориентируется на настоящее и ближайшее будущее;
- познавательная мотивация, ожидание помощи и успеха;
- ценности - широта взглядов,

Педагоги

- мотивация на близкое и отдаленное будущее;
- мотивация на общение, профессию, достижения, ожидание уважения и признания;

независимость, рациональность;

- минимальный контроль школьников, демократический или либеральный стиль общения;

- высокая сложность представлений о ребенке, безоценочность.

- ценности - воспитанность,

аккуратность, непримиримость к недостаткам;

- высокий уровень контроля,

авторитаризм;

- низкая сложность представлений о ребенке, оценочность.

Поэтому, прежде всего, психологу необходимо провести специальную работу, направленную на сближение ценностных ориентаций и установок, достижение взаимопонимания.

В то же время педагоги часто воспринимают психолога как врача, к которому обращаются тогда, когда стало плохо, от которого ожидают получить рецепты быстродействующего лечения. Сами они часто занимают пассивную позицию. Психологу необходимо уделять максимум внимания формированию запроса на работу со стороны учителей и администрации учреждений.

Итак, выделим важные моменты, на которые необходимо обратить внимание:

- определение особенностей запроса - несформированный, неадекватно сформированный (ставятся задачи, не связанные с психологической деятельностью), частично неадекватно сформированный, адекватно сформированный;

- определение мотива выдвижения запроса и формы использования полученных результатов.

В исследовательской работе психолога можно условно выделить пять категорий испытуемых:

1. Дошкольники и младшие школьники

Для дошкольников актуальна психологическая подготовка детей к школе (по Н.И. Гуткиной). Обычно используются следующие диагностические параметры: уровни развития аффективно-потребностной сферы, произвольной сферы, интеллектуальной сферы, речевой сферы.

Гиперссылка 5.1.2

Принципы и приемы работы с дошкольниками

Частные критерии: наличие познавательной потребности и познавательного интереса, умение соподчинять мотивы поведения и деятельности, сформированность внутренней позиции школьника, умение действовать в соответствии с принятым намерением, умение скопировать образец, умение обобщать и дифференцировать предметы и явления, умение составлять рассказ по сюжетным картинкам, фонематический слух.

Принципы работы психолога вытекают из диагностических критериев:

- индивидуальный подход;*
- игровая форма деятельности;*
- отношения принятия;*
- переживание ситуации успеха;*
- развитие самостоятельной оценки деятельности.*

В начальных классах важна психодиагностическая и коррекционная работа с тревожными детьми (по А.М.Прихожан).

Диагностическими критериями являются положение в среде сверстников, отношения с родителями и учителями, уровень интеллекта и учебная мотивация, умение слушать и выполнять указание взрослого.

Особенности такой ситуации: расхождение между реальными характеристиками детей и представлениями о них учителя, стремление детей охватить все элементы учебной деятельности, неумение выделять главное, строить план, отказ от решения в случае неуспеха.

Цель коррекции - снижение силы потребностей, связанных с внутренней позицией школьника, развитие и обогащение операциональных навыков

поведения, деятельности, общения, новые навыки позволяют отказаться от непродуктивных способов взаимодействия.

Направления коррекционной работы: развитие основных новообразований учебной деятельности, воспитание конструктивного отношения к ее результатам, развитие адекватного отношения к оценке.

2. Подростки

Цели работы с ними (по Александровской Э.М.) - предоставление возможности осознать важность приобретения социальных навыков, расширение ролевого репертуара, обеспечивающего улучшение коммуникаций и способствующего безопасности процесса сознательного экспериментирования (как способа освоения в обществе), актуализацию социального самоопределения.

Гиперссылка 5.1.3

Направления работы с подростками

Средствами такой деятельности является групповая работа с подростками в процессе социально-психологического тренинга, индивидуальные консультации по межличностным отношениям, семейной ситуации, школьной адаптации, успешности учебной деятельности, профориентации, методическая и консультативная работа с учителями и родителями с целью активизации их потенциала.

Базовыми направлениями являются обучение социально-психологическим навыкам взаимодействия, профилактика зависимых состояний, формирование критичного отношения к социальным вредностям, помощь в создании жизненной стратегии, выборе профессии.

Этапы такой работы:

1) предварительный - получение информации о детях от педагогов и родителей;

2) диагностические процедуры - определение личностных особенностей подростков, адекватных запланированной работе;

3) *социально-психологический тренинг или другой вид групповой работы. Его цели - восстановление доверия к миру, снятие тревожности, напряженности, предоставление эмоциональной поддержки, развитие психической устойчивости к трудным ситуациям, облегчение процесса школьной адаптации, предоставление возможности осознавать собственные проблемы. Частными задачами являются сплочение и близкое знакомство группы, развитие спонтанности, раскрепощенности, свободы в общении, обучении приемам общения, мотивирование на обращение к себе, к своему внутреннему "Я".*

В настоящее время психологи часто разрабатывают целостные программы, в которых диагностика и коррекция едины. Например, программа профилактики социальных вредностей (обычно предваряется диагностикой), ее темы: алкоголь в жизни современного человека, наркотики и наркомания, взаимоотношения полов в подростковом возрасте и пр. Или Программа оказания помощи в выборе жизненной стратегии (помощь в формировании жизненного сценария в рамках социально-психологического тренинга) и пр.

3. Старшеклассники

Актуальна для них (по Н.Н. Толстых) работа, способствующая развитию личности, изменения в структуре мотивационной сферы, положительно связанное с прогрессом в области ориентаций на будущее, возможно применение специальной технологии, ориентированной на формирование временной перспективы.

Этапы такой работы:

1) диагностический - характеристика сфер жизни: моя жизнь, семейные отношения, отношения с друзьями, материальное положение, самосовершенствование;

2) анализ объектов: оценка настоящего положения, определение целей, определение и взвешивание альтернативных возможностей, исследование препятствий и принятие мер для уменьшения их воздействий, уточнение целей, определение порядка их важности и времени реализации, формы контроля.

4. Педагогический коллектив

Методы работы носят диагностико-корректирующий характер (по А.А. Вороновой), например: анализ конкретных ситуаций, управление межличностными отношениями, игровое моделирование, имитационные игры.

Педагоги очень заинтересованы в игровом моделировании, которое бывает двух типов - деловое (когда модель задана) и организационное (система и решение вырабатывается участниками в процессе игры).

Важны требования к подобным играм: они должны иметь общую тему, направленную на решение определенной проблемы, которую формулируют участники игры, выступающие в качестве заказчика, важно наличие группы организации, координаторов деятельности участников игры, руководящих ею, группы проблематизации, решающей конфликты, возникающие в ходе игры, группы методологического обеспечения и группы психологической поддержки.

Игра обычно проходит в несколько этапов - работа в отдельных группах по выработке решений, общее суждение работы всех групп, рефлексия участниками игры своей деятельности и выработка организационного решения.

5. Учебно-воспитательная система в целом

Отдельные аспекты, на которые направлена деятельность психолога (по Байбородовой Л.В.) - изучение реального состояния системы, исследование средств, факторов и условий, влияющих на процесс ее функционирования и развития, изучение промежуточных состояний.

Частные задачи подобного рода работы:

- выявление настоящего состояния системы с помощью психолого-педагогических срезов для изучения результативности учебно-воспитательного процесса;

- анализ изменений, происходящих в системе, изучение различных условий и средств на ее создание, их эффективности и психолого-педагогической целесообразности;

- выявление потенциальных возможностей дальнейшего развития системы;

- определение эффективности влияния системы на развитие личности учащихся и педагогов.

Гиперссылка 5.1.4

Работа психолога с педколлективом

В работе выделяются два типа диагностических критериев - критерии факта (упорядоченность жизнедеятельности школы, соответствие содержания, объема и характера работы возможностям и условиям школы, разумное размещение во времени и пространстве всех целенаправленных воздействий, скоординированность и целесообразность мероприятий, связь учебной и внеучебной деятельности и пр.) и критерии качества (адекватность системы поставленным задачам, реализация педагогической концепции коллектива школы, общий психологический климат в школе, стиль отношений в ней, самочувствие детей, социальная защищенность и внутренний комфорт.

Методы, которые использует психолог, ориентированы на конкретную ситуацию в школе, анкетные опросы, специальные педагогические ситуации, выделяемые в наблюдении, постоянный и срезовой контроль психолого-педагогических переменных.

Конкретные диагностические показатели: уровень учебный знаний, умений и навыков, убеждения и ценностные ориентации школьников, удовлетворенность взаимоотношениями в коллективе, преобладающее настроение, степень участия в управлении, сплоченность, психологическая защищенность, анализ содержания и форм деятельности педагогов, учащихся, родителей, как показатель результата учебно-воспитательного процесса и эффективности использования, различных психолого-педагогических средств.

Социально-психологический тренинг и консультирование

Социально-психологический тренинг и психологическое консультирование условно можно определить как формы деятельности психолога по психологической помощи населению, формы повышения

социально-психологической компетентности клиентов, социально-психологического обучения.

Проблема определения содержания психологической помощи позволяет ясно выделить два пути ее решения, противоречивость которых порождает многочисленные споры между исследователями. Эти варианты могут быть выражены в двух вопросах:

- помощь, для того чтобы получить какую-либо информацию?
- или, помощь, для того, чтобы решить какую-либо проблему?

Соответственно можно выделить информационную и профессиональную психологическую помощь. Под термином "профессиональная" понимается работа по развитию личности обратившегося за помощью в рамках анализа и осмысления проблемы.

Информационная психологическая помощь

Информационную психологическую помощь мы все умеем оказывать. В повседневной жизни она еще называется советом и содержит обмен жизненным опытом между обратившимся и оказывающим психологическую помощь. Каждый из нас давал советы и знает все стадии этого процесса. Вначале мы замечаем несоответствие поведения или слов нашего собеседника тем реалиям, которые мы считаем истинными. Затем мы указываем собеседнику, как ему должно поступать. Совет может быть дан в императивной (приказной), косвенной (намек) форме. Что же мы чувствуем, когда получаем советы? Возможно, какое-то вмешательство в личную жизнь, неприятие себя и своего способа поведения. Человек, которому дают совет, часто протестует, начинает спорить, отстаивать свою точку зрения, либо замыкается, перестает делиться своими чувствами с советчиком, обрывает общение.

Несколько спасает положение потребность кого-либо в совете, такое часто случается, например, с родителями, у которых не очень много информации о развитии ребенка, возрастных изменений человека.

Гиперссылка 5.1.5

Содержание возрастно-психологического консультирования

Так, по мнению Г.В. Бурменской, О.А. Кабановой и др. в этом случае психологическая помощь направлена на контроль хода психического развития ребенка, основывается на представлениях о нормативном содержании и периодизации этого процесса. Формулируют они и конкретные подзадачи такой психологической помощи:

1. Ориентация родителей, учителей и других лиц, участвующих в воспитании, в возрастных и индивидуальных особенностях психического развития ребенка.

2. Выявление детей с различными нарушениями и отклонениями в психическом развитии.

3. Предупреждение вторичных психических осложнений у детей с ослабленным здоровьем.

4. Составление рекомендаций по психолого-педагогической коррекции трудностей школьного обучения, по воспитанию детей в семье.

5. Коррекционная работа в специальных группах.

6. Психологическое просвещение населения.

Информационное содержание совета, в этом случае, касается научных знаний об особенностях и динамике психического развития человека на разных возрастных ступенях, факторах, влияющих на темп таких изменений, возможностей влияния на них. Особенно сложно в такой ситуации учесть индивидуальный путь развития каждого ребенка, ведь такая помощь формирует своеобразную установку родителей на развитие своих детей, оценку их успехов и неудач. Такая помощь, как правило, носит длительный характер, оказывается профессиональными психологами, педагогами, дефектологами (специалистами по исследованию и коррекции отклонений в психическом развитии). Возможна и непрофессиональная помощь такого рода, например, когда наша соседка говорит: «А мой ребенок начал ходить в 9 месяцев, а в 1 год уже хорошо говорил», мы начинаем переживать, что наши

сын не такой бойкий и умный, и беспокоимся о его развитии. Подобные ситуации усиливают сомнение родителей в психической нормальности детей и обостряют потребность в профессиональной психологической помощи.

Критических ситуаций, когда родители обращаются за помощью, как показывает практика, две – одна связана с началом посещения школы, другая – с выбором профессии. Е.А. Климов и сотрудники выделяют направление психологической помощи в рамках профориентационной работы. Они формулируют ее содержание следующим образом:

1. Обеспечение общей информации о мире профессий и системе учебных заведений.
2. Обеспечение общей информации о системе профессионально- важных личностных качеств.
3. Обеспечение информации о потребностях общества в кадрах.
4. Помощь в соотнесении всей информации и выборе соответствующей качествам вида будущей деятельности.
5. Помощь в сознательном и самостоятельном выборе учебного заведения.

Гиперссылка 5.1.6

Консультирование по выбору профессии

Помощь, в таком случае, оказывается параллельно – родителям и, прежде всего, ребенку.

Продолжая это направление, Н.Н. Захаров определяет цель – установление соответствие индивидуальных, психологических и личностных особенностей специфическим требованиям той или иной профессии. Он выделяет формы помощи: справочная, формирующая, медицинская, а так же отмечает, что в таком случае психологическая помощь, или профконсультация, включает в себя профотбор и профадаптацию.

Н.А. Грищенко и Л.А. Головей выделяют два типа профконсультирования, делая ударение на коррекционно-диагностическом

аспекте (процессе формирования профпланов у детей и профдиагностике). По их мнению, программа индивидуальной консультации должна включать данные об основных уровнях психологической структуры человека как индивида, личности и субъекта деятельности.

Необходимо остановиться и на особенностях распределения ответственности в таком виде помощи. В связи с ее содержанием, человек, оказывающий помощь такого рода, оказывается перегруженным ответственностью, которая связана для него с необходимостью принятия решения обратившимся. Человек, оказывающий помощь, т.е. консультант, воспринимается человеком, принимающим помощь, или клиентом, как обладающий всей информацией, могущий решить любую проблему. Он, как мне сказали недавно, «знает секрет». Клиент уверен, что консультант быстренько скажет ему секрет и проблема решится сама собой. Как правило, и это бывает практически всегда, информация не полностью удовлетворяет клиента, он не приложил усилий, собственной активности, чтобы добыть ее. И клиент разочаровывается в консультанте, или начинает подозревать, что тот сказал не все, что-то утаил. Возникает разочарование в личности оказывающего помощь и в самой возможности ее получить.

В то же время достоинством такой помощи является стандартизованный ее характер, поэтому чаще всего такую помощь оказывают начинающие консультанты.

§ 2 Профессиональная психологическая помощь

А.А. Бодалев и В.В. Столин, рассматривая профессиональную психологическую помощь как ведущую, считают, что она предполагает поиск причин тех или иных проблем и неблагополучий либо в круге межличностного общения, либо в личностных особенностях клиента. И то, и другое является не следствием болезни, а закономерным, хотя и негативным, следствием развития. Другими словами, профессиональная психологическая помощь рассматривает дисгармонии, связанные с развитием личности, поведением

клиента в рамках движущегося процесса развития. В этом процессе исходные предпосылки в виде особенностей мотивации и поведения, стереотипов, сформированного жизненного стиля, системы отношений к людям и событиям, личностных черт и т.д. порождают систему эмоциональных связей, отношений, реализующихся в общении. Особенности этих связей и общения в целом, в свою очередь, служат предпосылками внутриличностных конфликтов и определяют способы неадекватного реагирования на ситуацию. Психологическая помощь, в таком случае, предполагает анализ ситуации клиента, его личности и сознания на основе диагноза, который позволяет консультанту помочь клиенту. Помощь, при этом, состоит в том, чтобы разорвать "порочный" круг, в котором конфликты порождают дезадаптивные черты, а те, в свою очередь, порождают конфликтное общение. Психолог пытается усилить внутренние ресурсы клиента, необходимые ему для того, чтобы самому справляться с возникающими затруднениями.

Гиперссылка 5.2.1

Ресурс и психологическая помощь

Понятие ресурс – одно из базовых понятий профессиональной психологической помощи. С ним связано убеждение консультанта в возможности изменений для клиента, в такой консультации идет работа с тем, на что может опереться клиент в решении проблемы, что еще осталось сильным в его личности. В психологической науке ресурс является основой для механизма компенсации или замещения одного психического явления другим. Человек, в процессе нахождения психологического ресурса, находит в себе силы для продолжения жизнедеятельности, находит новые возможности для реализации своих потребностей, проявления активности в новых условиях. Работа с ресурсом и отличает профессиональную психологическую и информационную помощь.

Решение жизненных проблем без активации личностного ресурса порождает насильственный способ управления собой. Основное его

содержание – если не будет желаемого, сделаю тебе (себе) плохо. Человек при этом прибегает к насилию, возможно даже физическому, над собой и, что более страшно, над окружающими. Он не знает другого способа управления, кроме как заставить, принудить, изнасиловать, для того, чтобы его цель соответствовала полученному результату. Актуализация ресурса приводит к повышению инициативы человека в решении собственных проблем и порождает ненасильственную саморегуляцию – делаю то, что хочется и приемлемо в данной ситуации. Орлов Ю.М., описывая формы профессиональной психологической помощи, выделяет ее цель - смена парадигмы управления собой, насильственный способ саморегуляции заменяется ненасильственным.

Ю.Е. Алешина и Л.Я. Гозман предлагают формулировку, с помощью которой можно создать у клиента установку, ожидания, соответствующие профессиональной психологической помощи: "Мы, психологи, советов не даем, никаких лекарств не прописываем. Наша помощь людям состоит в том, что мы разговариваем с ними и стараемся помочь им увидеть собственную ситуацию со стороны, с другой точки зрения. Иначе отнестись к ней и, если нужно, на основании этого принять решение или изменить свое поведение".

Консультант при этом, оставляет самому себе свои проблемы, достоинства и недостатки. Он создает в своей работе максимально возможные условия для самостоятельности человека, в которой клиент сам оказывает себе помощь, обнаруживая в себе резервы, о которых можно было бы судить только на основе специального изучения способностей. В этих специальных вопросах, когда человек действительно направлен на самопознание, на самоисцеление или самовоспитание, «психолог приглашается человеком именно как специалист, психологически обеспечивающий технологию конструирования личности».

Цель профессиональной психологической помощи, по Г.С. Абрамовой, культурно-продуктивная личность, обладающая чувством перспективы,

действующая осознанно, способная разрабатывать различные стратегии поведения, способная анализировать ситуацию с различных точек зрения. Главная задача психологического консультирования, по мнению автора, состоит в том, чтобы создать для нормального, психически здорового клиента условия для создания им осознанных, нешаблонных способов действия, которые бы позволили ему действовать в соответствии с возможностями культуры.

Таким образом, можно сформулировать основные выводы по поводу целей и особенностей профессиональной психологической помощи:

а) консультант работает с заказом клиента;

б) консультант не занимается постановкой диагноза, он анализирует ситуацию клиента, применяя для анализа специальные знания, ищет и активизирует собственные силы клиента, его ресурс.

Важное понятие, связанное с профессиональной психологической помощью – заказ, или запрос клиента, с которого начинается профессиональная психологическая помощь психолога-консультанта.

Гиперссылка 5.2.2

Практика психологического консультирования

Практика консультирования в настоящее время охватывает широкие области в деятельности любого психолога, ставя перед ним множество вопросов и проблем. Можно условно разделить их на три большие группы.

- 1. Как начинать консультацию?*
- 2. Какие методы лучше использовать в консультативном процессе?*
- 3. Как можно судить об изменениях клиента, понять, что в результате консультации произошло нечто и что именно?*

Уже по содержанию выделенных вопросов ясно видно, что консультация – это процесс, который имеет начало или конец. Пространство, в котором происходит консультирование – особое, оно отграничено от жизненного пространства клиента и консультанта. В это области произошел случай –

встретились два человека, которые имеют обоюдное желание остановиться и оглянуться на себя и окружающих, в какой-то мере тяготятся своими взглядами и желают их изменить.

Что же такое начало консультации? Это не одномерное событие, а процесс, который начинается задолго до того, как человек пришел к психологу. Можно говорить о внешних и внутренних индикаторах, связанных с началом консультирования.

К внешним относятся выделение с окружающей среды информации психологического характера, т.е. человек вдруг узнаёт, что есть такая профессия – психолог, он помогает людям, ищет, где именно принимает этот специалист, записывается на прием. Внутренние индикаторы связаны с состоянием, представленным в сознании чувством беспокойства, угнетения, депрессии. Тревога связывается человеком с жизненной ситуацией определенного типа или со смысло-жизненной проблемой, которая проявляется очень часто. Сочетание внешних и внутренних индикаторов формирует настроенность (готовность) человека быть клиентом психолога, принять психологическую помощь.

Готовность к психологической помощи – достаточно сложное личностное образование. Она включает в себя следующие компоненты:

1. Наличие проблемы – скрытого или явного источника беспокойства в круге межличностного общения или во внутриличностном пространстве клиента.

2. Признание проблемы, т.е. клиент не только чувствует свою тревогу, но и осознает ее и считает значимой для себя.

3. Осознание недостаточности собственных ресурсов для решения проблемы. В возникшей проблемной ситуации человек чувствует себя беспомощным, неспособным из нее выйти, но все же желает что-то изменить в проблеме.

4. Осознание нужды в помощи со стороны для решения проблемы. Клиент обращается к знакомым, родным, всем начинает рассказывать о своей проблеме, но не совсем готов воспользоваться их советами.

5. Осознание возможности для себя принять помощь со стороны для того, чтобы решить проблему, так называемое «мужество обращения», за которым стоит «мужество несовершенства». Компетентный консультант на основании этого дозирует содержание и определяет границы психологической помощи.

Необходимо заметить, что в реальной консультативной практике редко доходит до осознания всех представленных компонентов, они, как правило, представлены частично, так как не все мы обладаем навыками самопонимания. Кроме этого клиент на их основании формирует свой запрос психологу-консультанту.

В консультативной практике психолог должен четко различать проблему клиента и его запрос. Проблема, как мы уже говорили, связана с ощущением состояния беспокойства, напряжение, а запрос – это ожидания клиента от психолога в связи с возможностями разрешения проблемы. Если попытаться создать типологию запросов, то выделяются две их базовые характеристики – сформированность и адекватность.

Выделенные нами ранее компоненты можно рассматривать как уровни формирования запроса, а его адекватность определяется содержанием ожидаемой помощи. Возможные уровни адекватности запроса связаны с распределением ответственности в работе с проблемой и ее решением между психологом и клиентом.

1. Клиент убежден, что психолог все знает, может совершить чудо и решить имеющиеся проблемы.

2. Клиент считает, что решать проблемы он будет сам, а консультант должен предложить много способов решения, из которых можно сделать выбор.

3. Клиент готов работать над своей проблемой и воспринимает консультанта как заинтересованного слушателя, проводника в процессе решения проблемы, изменения взгляда на нее.

В процессе консультирования психолог постоянно фиксирует и обсуждает изменения в содержании запроса клиента. В целом, такая динамика определенным способом характеризует продвижение консультируемого.

Необходимо отметить еще два момента, с анализом и обеспечением которых связано начало консультации и весь ее процесс – это контакт и контракт, которые взаимодействуют между собой, вкраплены в течение консультативной практики. Контакт – своеобразная эмоциональная связь, которая устанавливается между психологом и клиентом, слияние партнеров, хорошо относящихся друг к другу. Контакт является почвой и определяет саму возможность консультативного взаимодействия.

В начале консультации клиент решает задачу достижения эмоционального комфорта в общении именно с этим психологом, ориентировке в новом для него месте и типе отношений. Пытается эмоционально принять ситуацию консультирования, если принятие состоялось, он начинает чувствовать себя раскованным и свободным, перестает опасаться неожиданностей, строит обоснованные прогнозы. Ситуация для него становится предсказуемой.

Психолог, в свою очередь, обеспечивает достижение принятия ситуации, обсуждение состояния клиента «здесь и сейчас», его опасения связаны с консультативным процессом. На этом этапе для психолога важно понять состояние клиента путем подстройки к его позе, ритму дыхания, попытаться в таком взаимодействии корректировать состояние напряжения и тревоги. Основные приемы такой работы – отзеркаливание и вентиляция чувств.

При отзеркаливании психолог повторяет позу, движения клиента, отдельные его речевые высказывания, показывает, что ему можно

довериться, что он такой же, как клиент. Вентиляция чувств выражается в обсуждении актуального состояния клиента, его чувств. Именно в такой беседе опасения, когда на них обращают внимание, исчезают или частично уменьшаются. Применение специальных приемов дает возможность для заключения динамического контракта на консультирование.

Контракт – согласованный список ожиданий клиента и психолога от процесса и результата консультации. Клиент, заключая его, определяет для себя какова цель его визита к психологу, что именно он хочет от этого специалиста и как он узнает, что достиг результата. Психолог вносит в контракт свои возможности, то есть насколько желания, запрос клиента достижим с точки зрения профессионального потенциала психолога.

Контракт, заключаемый в консультации – динамический, то есть он изменяется в зависимости от состояния и понимания участников.

Контракт невозможен без контакта, и именно это сочетание делает беседу собственно консультацией. Контакт создает почву для контракта, без контакта контракт воспринимается как агрессия и приносит вред, в то же время контракт ограничивает и оформляет контакт, дает возможность найти середину между эмоциями и эмоциональностью, разумом и чувствами.

В консультативном процессе происходит контракт на время, место, оплату, процесс, результат, метод.

Контракт на время, место и оплату часто заключается до начала собственно консультации. Психолог оговаривает с клиентом, сколько минут будет уделено консультативной беседе (обычно в пределах одного часа), где именно и когда она будет проводиться, а также, сколько это будет стоить. Оплата играет большую роль в консультации, так как обеспечивает мотив изменений клиента.

В процессе беседы заключается контракт на результат, который связан с четким определением запроса клиента. Контракт на процесс нередко бывает сложно выделить в консультации, так как он скрыт, завуалирован.

Психолог может предложить клиенту воспользоваться техниками арттерапии, медитации, гештальта, получив согласие, применить их.

Конец консультативной беседы определяется клиентом по достижении им осознанного инсайта, изменения понимания заявленной проблемы, планирование путей реализации собственных стремлений и желаний. Причем нужно помнить, что окончание процесса произвольно, поэтому оно контрактруется и может быть промежуточным.

Психотерапия и консультирование как формы психологической помощи

Заслуживает обсуждения вопрос о соотношении психотерапии и психологического консультирования как форм профессиональной психологической помощи. А.А. Бодалев и В.В. Столин выделяют то, что их объединяет: "В какой бы форме не осуществлялась психологическая помощь, или консультирования, или психотерапии, есть общая характеристика - индивидуализированность ее направленности. Эта индивидуализация базируется в глубоком проникновении в личность обратившегося за помощью, в его чувства, переживания, установки, картину мира, структуру взаимоотношений с окружающими".

П. А. Тимошенко выделяет отличия: «В консультировании главное - следование правилам, работа по правилам, а в психотерапии – чувство клиента с наличием права на ошибку у психотерапевта. То есть в консультировании существует общая методика, а в психотерапии методика зависит от клиента и психотерапевта».

«Право на ошибку» важный момент профессиональной психологической помощи. Что есть ошибка; как мне, как психологу, поступать, если я понял, что допустил ошибку? Ошибку в практике консультирования и психотерапии можно определить как «неиспользованную возможность».

В беседе - диалоге консультанта и клиента возникает много тем и контекстов, по какому контексту пойдет линия диалога - часто зависит от консультанта или психотерапевта. Выбор контекста осуществляется совместно и контрактруется в беседе, но, может быть упущен какой-либо контекст,

скрытый от консультанта и очень болезненный, связанный с выраженным сопротивлением, для клиента. Как правило, этот упущенный контекст и вспоминает психолог после консультативной или психотерапевтической сессии, называя его ошибкой. Работа с такими ошибками чаще всего осуществляется в рамках супервизорской помощи, которую оказывают психологу его коллеги.

Другой аспект различия консультирования и психотерапии выделяет Р. Мей. По его мнению, отличия заключаются в том, что при консультировании нет глубокого проникновения в личность клиента, но строится модель его личности, выделяются основные кризисные точки. Такое мнение достаточно часто встречается среди психологов-консультантов. Так, М. М. Певзнер говорит о психотерапии: «Терапия – ориентация не на проблему, а на опыт, переживаемый клиентом».

Гиперссылка 5.2.3

Модели понимания психотерапии

В.Е. Каган предлагает модели понимания психотерапии:

1. *«Модель одностороннего воздействия, манипулирования.*
2. *Совмещение субъектно-объектных позиций терапевта и клиента в виде взаимных санкционируемых и контролируемых манипуляций».*

Взаимодействие такого типа еще называют «игрой» в профессиональную психологическую помощь, которая происходит вне реальности, и консультант и клиент не живут в пространстве консультации, а их в него «несет», без их собственной воли и желания.

3. *«Диалогическая модель – диалог двух субъектов, когда терапевт и клиент принимают друг друга».*

На этом уровне можно поместить психологическое консультирование, где существует контракт и контакт, беседа-диалог находится под вниманием клиента и консультанта, мы находимся не только во взаимодействии, но и

уделяем внимание его течению, понимает, где именно мы «путешествуем» вдвоем.

4. «Диалог диалогов» - диалог терапевта и клиента включен в диалог Космоса с бытием».

На данном уровне возникает взаимодействие ценностей, убеждений, личностных и человеческих смыслов, диссонанс в которых приводит человека к психотерапевту.

5. «Целостная терапия – психотерапия, биоэнергетика, астрология и др.», как влияние на человека по его запросу, желанию.

«Терапия, как единый процесс, по отношению к которому методики и школы лишь языки его описания»- вся жизнь человека, влияние, которое на него оказывает общество и то, чем он сам влияет на социум.

Кроме терминов психотерапия и психологическое консультирование как форма психологической помощи используется понятие «психокоррекция». «Психокоррекция, по определению Г.Л. Исуринной, представляет собой направленное психологическое воздействие на те или иные психологические структуры с целью обеспечения полноценного развития и формирования личности». Для нас психокоррекция занимает промежуточное положение между психотерапевтическим и консультативным взаимодействием.

Таким образом, обсуждая отличия психотерапии от психологического консультирования, можно отметить их взаимопроникновение, психотерапия может давать понимание механизмов и составляющих процесса консультирования. Различие, которое вроде бы лежит на поверхности, а именно - то, что психотерапию проводят с больными людьми, а консультирование – со здоровыми, только усугубляет проблему. В настоящее время неясна граница нормы и патологии в целом, и особенно, в связи с невротическими отклонениями. В то же время можно сказать, что и психотерапия, и консультирование зависят от ведущего подхода психолога.

Профессиональная психологическая помощь за рубежом

Различные теоретические и эмпирические подходы к профессиональной психологической помощи, по воле обстоятельств, более развивались за рубежом. Рассмотрим некоторые из них.

Р. Мей свой подход строит на развитии у человека четырех слагаемых: свободы, индивидуальности, социальной интегрированности и глубине религиозности. Он говорит об особенностях отношений в процессе консультирования, уделяя особое внимание понятию "эмпатия" (контакт, взаимовлияние и взаимодействие личностей консультанта и клиента).

Р. Ричардсон рассматривает проблемы человека с позиции того, что он «неизменно воспроизводит динамику своей семьи и задача терапии – помочь клиенту найти новые способы преодоления этих влияний, получить наилучшую жизнь "здесь и сейчас", научившись справляться с "подводными камнями", пришедшими "оттуда", из прошлого».

Р. Урсано, С. Зоненберг, С. Лазар понимают цель психотерапии как расширение количества видов поведения, доступных клиенту.

"Психотерапевтическая ситуация", - по определению Д. Хейли, "предназначена для того, чтобы создавать изменения".

Ассаджоли Р. целью ставит гармоничную внутреннюю интеграцию, постижение истинного "Я" и вступление в правильные отношения с другими людьми.

По Рейнхарду Л. основной прием и цель – "взорвать ум", дать людям уникальное переживание, трансформирующее их жизнь.

Пезешкиан Н. формулирует как цель, обнаружение возможностей, которые дает нарушение взаимодействия человека со средой, выполняющее определенную функцию и содержащую позитивные аспекты.

Д. Киппер говорит о спонтанности (способность движения в заданном направлении) как о цели психотерапии. Я. Морено, по его словам, описал четыре формы спонтанности:

- драматическая спонтанность (оживляет много раз повторенные слова и чувства);

- творческая спонтанность (способна создавать новые идеи и модели поведения);
- оригинальная спонтанность (расширяет уже существующее представление и придает ему новую форму);
- адекватность реакции (правильно выбранное время и интенсивность определенного поведения).

Он определяет спонтанность как адекватную реакцию на новую ситуацию или новую реакцию на старую ситуацию.

Спонтанность – термин, достаточно часто встречающийся и психологов и психотерапевтов, его антоним – импульсивность. Важно отметить, что спонтанность всегда связана с осознанием собственного движения. Такое осознание не может быть постоянным, оно дискретно (прерывисто), то есть мы спонтанны, если не даем себя унести потоку жизненных ситуаций, а имеем возможность, через определенные моменты остановиться, оглянуться, понять, где мы и что (кто) мы. Спонтанность в таком понимании требует известного мужества, ведь не каждый согласится выпрыгнуть из движущегося автомобиля в тот момент, когда он увлечен ездой.

По Дж. Рейнуотер основная цель терапии: внутренние изменения, которые происходят с человеком тогда, когда он становится самим собой, а не тогда, когда он старается быть как другие.

Э. Берн формулирует цель структурно-трансакционного подхода как выработка навыка контролировать и терпеливо переносить свои тревоги, ограничивать свои установки.

Ф. Перлс, Р. Хефферлин, П. Гудмен пишут, что «средний человек, воспитанный в атмосфере внутренних конфликтов, утерял свою целостность, свое единство. И, чтобы восстановить его, ему нужно преодолеть дуализм своей личности, своего мышления и языка. Он привык мыслить противоположностями: инфантильность и зрелость, физическое и психическое, организм и среда, «Я» и реальность – как будто это действительно противостоящие друг другу сущности. Единство восприятия, способное

растворить этот дуализм, глубоко спрятано, но не разрушено, и может быть с полным успехом восстановлено».

Подходы к определению целей профессиональной психологической помощи зависят от понимания развития личности, но часто эта трактовка базируется на эмпирическом материале, наблюдении. Она более нацелена на практическую работу, а не на теоретическое обсуждение. По данным приведенных источников очень редко можно сказать, каким именно теоретическим положением руководствовался автор. Чаще всего делается акцент на какую-либо сферу, по мнению автора, доминирующую в процессе психологической помощи, и уже из этой "доминанты" строится дальнейшая работа.

Гиперссылка 5.2.4

Использование психодиагностики в профессиональной психологической помощи

Связь психологии как научной дисциплины с практикой человеческой деятельности определяет психодиагностика. Именно ее потенциал используется при профотборе и профориентации, построении различного рода психологических прогнозов, в консультировании и психотерапии. Но психодиагностика не только сфера практической деятельности, но и наука, то есть имеет свой предмет исследования.

Несмотря на то, что психодиагностика существует достаточно давно, предмет ее определяется неоднозначно. Так А.А. Бодалев и В.В. Столин выделяют в качестве предмета:

а) методологические, теоретические и конкретно-методические принципы построения психодиагностических инструментов и формулирования психодиагностических заключений;

б) методы и конкретные методики психодиагностики наиболее универсальных объектов психодиагностических исследований;

в) дифференциальную психометрику как методологию обнаружения различий;

г) нормативные требования к методикам, их разработчикам и пользователям.

Некоторые исследователи рассматривают психодиагностику как постановку диагноза, определяя его как конечный результат деятельности психолога, направленный на описание и выяснение сущности индивидуально-психологических особенностей личности. Целью является оценка актуального состояния человека, прогноз дальнейшего развития и разработка рекомендаций.

Важнейший элемент диагноза - необходимость выяснения в каждом отдельном случае того, почему данные проявления обнаруживаются в поведении обследуемого, каковы их причины и следствия. Согласно Л.С. Выготскому, различают три уровня такой диагностики:

1. Симптоматический – когда устанавливаются те или иные особенности исследуемого, не указывая на их причины и место в структуре личности.

2. Этиологический - определяются причины обнаруженного явления.

3. Типологический – характеризуется место и значение полученных данных в целостной динамической картине личности.

Таким образом, использование методов психодиагностики в процессе профессиональной психологической помощи предполагает работу с причиной; гипотеза, на основании которой осуществляется диалог следующая – если найти основную причину проблемы, порождающей дискомфорт и неблагополучие и осознать ее, то можно избавиться от нее и от переживания проблемы как таковой.

Использование психодиагностики в профессиональной психологической помощи

Психологическое консультирование – индивидуализованная деятельность психолога, в отличие от социально-психологического тренинга

Общее определение социально-психологического тренинга (СПТ)

- Емельянов Ю.Н. определяет СПТ как группу методов развития способностей к обучению и овладению любым сложным видом деятельности.
- В работах Петровской Л.А. социально-психологический тренинг определяется как форма психологического воздействия в процессе интенсивного обучения групповом контексте «в самом широком смысле под СПТ обычно понимают своеобразные формы обучения знаниям и отдельным умениям в сфере общения, а также формы их коррекции.

СПТ в узком смысле — это групповые формы психологической работы с целью повышения компетентности в общении.

СПТ в широком смысле — это групповые формы психологической работы с целью повышения компетентности в общении и развития личностного потенциала (личностного роста).

Основные типы СПТ:

В зависимости от того, на какую цель делается акцент в тренинге, их условно можно подразделить *на два типа*:

1. Инструментально-ориентированные тренинги.
2. Личностно-ориентированные тренинги — тренинги, затрагивающие «Я» каждого члена группы и направленные на глубокие личностные преобразования членов группы.

Понятие личностный рост изначально сформулировано в рамках гуманистической концепции К. Роджерса и А. Маслоу. Представление о личностном росте основывается на позитивном видении изначальной природы человека и возможности развития внутреннего потенциала.

В прикладном ключе личностный рост - это качественные изменения личностного потенциала, успешно решающие жизненные задачи и открывающие богатую жизненную перспективу.

Что такое личностный рост? Если у человека становится больше:

- интересов, а с тем и стимулов жить - смыслового наполнения жизни;

- возможности анализировать - отличать одно от другого;
- возможности синтезировать - видеть связи событий и явлений;
- понимания людей (себя в том числе);
- внутренней свободы и независимости;
- ответственности, взятой на себя добровольно;
- любви к миру и людям.

То это и значит, что человек растет личностно.

В психологическом тренинге наглядно проявляются внутригрупповые социально-психологические феномены, особенности взаимоотношений между членами коллектива, а также способности людей действовать определенным образом в моделируемых ситуациях. Это позволяет использовать отдельные модули психологического тренинга в диагностических целях, что является хорошим дополнением классической (опросниковой) психодиагностики.

В психологическом обеспечении профессиональной деятельности психологический тренинг и его отдельные модули могут использоваться в следующих целях:

- диагностика лидерских, управленческих, коммуникативных и других профессионально значимых качеств в процессе отбора специалистов на соответствующие должности;
- диагностика социально-психологических характеристик коллективов и особенностей взаимоотношений сотрудников в организации, выделение микрогрупп и их лидеров в профессиональных коллективах и т. п.;
- диагностика уровня развития профессионально значимых качеств специалистов, их социальных и профессиональных установок.

Обучающие тренинги:

- некоторые формы психологического тренинга относят к методам активного социально-психологического обучения;
- обучающий тренинг обращается не столько к личности участников, сколько к поведению через систему умений и навыков. Значительная часть

времени в нем отводится ознакомлению участников с психологическими знаниями, на основе которых вырабатываются необходимые умения и навыки.

Активное слушание - это техника, применяемая в практике социально-психологического тренинга, психологического консультирования и психотерапии, позволяющая точнее понимать психологические состояния, чувства, мысли собеседника с помощью особых приемов участия в беседе, подразумевающих активное выражение собственных переживаний и соображений:

- уточнение;
- пересказ;
- развитие мысли;
- сообщение о восприятии;
- замечания о ходе беседы.

Этапы СПТ

1. Фаза разминки

Цель данной фазы: запустить групповые процессы, наладить процесс межличностных отношений в группе.

Задачи данной фазы:

- 1) снять тревогу, побудить участников к действию;
- 2) размять группу, чтобы она начала действовать как единый организм;
- 3) создать благоприятный психологический климат, настроить на совместную работу.

Гиперссылка 5.2.5

На данной фазе для ведущего группы важны следующие моменты:

- *нужно помнить, что каждый участник группы пришел с определенными ожиданиями, чтобы они стали очевидными фазу разминки надо начать с обсуждения ожиданий каждого участника;*
- *при работе нужно ориентироваться на личностные качества участников группы;*

- *делать акцент на наблюдении за невербальным поведением;*
- *обязательно проводить обсуждение источника напряжения в группе, если таковой имеется;*
- *напряжение участников очень хорошо проявляется в фазе молчания, тренеру нужно уметь дифференцировать конструктивное и неконструктивное молчание, лучше выждать, чтобы группа сама начала действовать.*

В фазе разминки используют разогревающие упражнения, направленные на снятие тревожности и установление положительной эмоциональной атмосферы в группе.

2. Фаза активизации группы

Цель фазы: создать атмосферу доверия в группе, чтобы каждый участник чувствовал свою необходимость в группе.

Задачи фазы:

- 1) привести группу в оптимальное состояние для тренинга;*
- 2) еще больше уменьшить напряжение участников группы;*
- 3) создать атмосферу доверия и контакта.*

Гиперссылка 5.2.6

Начало фазы активизации — это становление взаимоотношений.

Формальный признак начала активизации — это введение групповых норм.

Основные характеристики фазы активизации

1. Хорошо проявляются процессы резонирования: тревога тренера — тревога участников, шутки тренера — шутки участников. Важно сохранять умеренность.

Тренеру не стоит увлекаться чем-либо, активность должна заражать, но тренер не должен быть подавляющим. Его активность должна сопровождаться откликом группы.

2. В группе могут развиваться процессы, включающие глубинные пласты личности. Также появляется желание быть откровенным и в то же время оно сопровождается страхом быть непонятым, отвергнутым. Тренер должен быть эмпатичным.

Характерны следующие типы поведения участников в фазе активизации:

- шутник;*
- молчун — можно разговорить их приемом рассказа по кругу;*
- экспансивный;*
- сопротивляющийся — а зачем это надо, какая польза от этих игр.*

Тренеру важно дать понять каждому участнику его важность присутствия в группе, каждый должен чувствовать свою индивидуальность.

Признаки неготовности участников группы к дальнейшей работе:

- появление молчунов;*
- появление экспансивных, говорливых.*

На данной фазе существуют приемы активизации участников группы с помощью, которых можно достигнуть задач стоящих перед группой на данной фазе.

Выделяют следующие критерии успешной активизации:

- 1) в группе появляется взаимное доверие;*
- 2) появляется раскованность у участников группы;*
- 3) становится очевидным процесс смещения акцента с собственного говорения участников группы на слушание другого;*
- 4) участники хотят активно работать, появляется интерес, что будет дальше.*

Задачи фазы активизации считаются выполненными, если:

- 1) сложилась групповая иерархия;*

- 2) *определились лидеры, активизировался процесс лидерства;*
- 3) *сложилась атмосфера активного обмена мнениями и чувствами;*
- 4) *каждый участник обрел свою позицию и чувствует, что он у дел;*
- 5) *преобладает позитивное настроение;*
- 6) *сложилась коммуникативная система.*

3. Фаза лабилизации социально-психологического тренинга

Цель фазы: коррекция самооценки личности.

Задачи фазы: эмоциональная встряска личности.

Гиперссылка 5.2.7

С точки зрения СПТ поведения, суть лабилизации состоит в следующем:

Сначала участникам тренинга необходимо показать, что их знания и навыки не способствуют решению актуальных задач, поставленных в ходе тренинга.

Осознание участниками неадекватности привычных форм и моделей поведения вызывает переживание гаммы чувств: тревога, уныние, неверие в свои способности.

Далее тренер предлагает участникам новые приемы поведения, которые позволяют эффективно решать поставленные задачи и достигнуть цели тренинга.

Лабилизация — это эмоциональная встряска личности, переживание многообразия чувств, которое возникает вследствие осознания личностью неадекватности привычных форм поведения и неадекватности представлений о самом себе.

С точки зрения личностно-ориентированных тренингов лабилизация является основой или запускающим механизмом, способствующим развитию и изменению личности.

Признаки прохождения фазы лабилизации.

1) участники группы перенесли состояние тревоги или страха относительно собственной неадекватности в группе при выполнении упражнений, требующих самораскрытия;

2) участники ощутили определенные переживания неуверенности, беспомощности при выполнении упражнений;

3) когда у участников возникает потребность овладеть правильными формами поведения в пережитых ситуациях;

4) возникают вопросы у участников типа «Что следует дальше?».

4. Фаза введения ориентировочных основ

Цели:

1) подготовить участников группы к переобучению новым правилам поведения;

2) запрограммировать сознание участников группы на правила оптимального поведения.

Задачи:

1) вернуть всем участникам группы уверенность в себе;

2) собрать все установки членов группы воедино;

3) ввести в сознание участников группы новые правила поведения;

4) поднять уровень саморегуляции поведения с импульсивного до сознательно контролируемого проявления нового поведения.

Гиперссылка 5.2.8

Характеристики:

1) появляется желание научиться вести себя по-другому;

2) преобладает желание продолжить тренинг с учетом ошибок и разочарований;

3) группа вновь обретает своё лицо и переходит на 3 этап развития — дифференциации групповой структуры и возникновения новой иерархии.

5. Фаза овладения новыми приемами поведения

Цель: подготовить участников группы к переобучению новым правилам поведения; запрограммировать сознание участников группы на правила оптимального поведения.

Задачи:

- 1) вернуть всем участникам группы уверенность в себе;
- 2) собрать все установки членов группы воедино;
- 3) ввести в сознание участников группы новые правила поведения;
- 4) поднять уровень саморегуляции поведения с импульсивного до сознательно контролируемого проявления нового поведения.

Гиперссылка 5.2.9

Характеристики:

- 1) *появляется желание научиться вести себя по-другому;*
- 2) *преобладает желание продолжить тренинг с учетом ошибок и разочарований;*
- 3) *группа вновь обретает своё лицо и переходит на 3 этап развития — дифференциации групповой структуры и возникновения новой иерархии.*

Типы упражнений, используемых на данной фазе:

1. *Сухие упражнения — разучивание приема под контролем тренера и всей группы, « вот так надо делать».*
2. *Полусухие упражнения — предложенное упражнение сначала выполняется под контролем ведущего, а затем закрепляются в двойках, тройках, но без видеофиксации.*

3. *Мокрые упражнения* — упражнения, которые проводятся с отдельными участниками или со всей группой с видеофиксацией, и последующим групповым анализом и обсуждением его успешности.

Каждое занятие заканчивается анализом и обсуждением.

Схема обсуждения:

- 1) *дать высказать каждому;*
- 2) *отметить общие положительные достижения;*
- 3) *указать на общие недостатки и ошибки, но без персоналей;*
- 4) *дать оценку чувств и эмоциональному состоянию группы;*
- 5) *остановиться на индивидуальных особенностях выполнения упражнений, отмечая положительные моменты и поощряя участников;*
- 6) *подчеркнуть, что упражнения завтра надо выполнять еще лучше.*

Цели тренинга поведения:

1) *развенчание старых, привычных образцов поведения, показ их неэффективности, неадекватности в тех или иных ситуациях. При этом участники группы сами должны обнаружить и оценить неадекватность своего типа поведения. Задача тренера сориентировать группу на подачу обратной связи;*

2) *овладеть более эффективным поведением, чтобы более грамотно психологически строить свои взаимоотношения с людьми.*

Итог тренинга поведения должен заключаться:

- *в активизации личности;*
- *вывод личности на более высокий уровень социального развития;*
- *рост коммуникативного потенциала личности.*

6. Фаза окончания

Это содержательный и эмоциональный итог тренинга. Данная фаза наступает, когда выполнены цели и задачи, поставленные в группе. Как правило, предлагаются упражнения, направленные на укрепление сплоченности

группы, на закрепление положительного эмоционального статуса группы, на возможность эмоционально отреагировать по поводу групповой работы.

Заканчивается тренинг рефлексией всего произошедшего в группе.

Стимулируется обсуждение следующих вопросов:

- Что дала тебе тренинговая работа?
- Произошли ли в тебе какие-то изменения?
- Что считаешь наиболее удачным в ходе тренинга?
- Что ты можешь сказать о роли консультанта в тренинге?

Составление программы тренинга

Требования к составлению программы СПТ:

- 1) определение названия тренинга;
- 2) определение целей тренинга;
- 3) определение задач тренинга, которые конкретизируют цели тренинга.
- 4) определение этапов тренинга. Основной принцип тренинга — принцип поэтапности развития группы и постепенности понимания участниками самих себя, своих проблем, взаимоотношений, стереотипов, установок. Принцип поэтапности включает то, что каждая встреча логически вытекает из предыдущей и является в содержательном плане основой для следующей;
- 5) определение количества встреч и целей каждой встречи;
- 6) наполнение каждой встречи конкретным содержанием.

Гиперссылка 5.2.10

В каждую встречу включаются определенные процедуры-упражнения:

- *психогимнастические;*
- *игровые;*
- *дискуссионные.*

В каждой процедуре обозначается:

- 1) *цель или назначение;*
- 2) *информационная вставка, проводимая от лица ведущего;*
- 3) *содержание процедуры;*

4) примечания для ведущего;

5) обсуждение в группе (рефлексия).

В конце каждой встречи можно провести социометрию, дать домашнее задание, предложить вести дневник. Новая встреча начинается с рефлексии предыдущей, обсуждения домашнего задания.

В программе может быть указана:

- *оснащенность помещения;*
- *требования к помещению;*
- *порядок проведения организационного этапа.*

В программе необходимо указать:

- *продолжительность тренинга в часах;*
- *количество встреч и продолжительность каждой встречи;*
- *периодичность встреч;*
- *количество участников.*

Упражнения для разминки

Прорвись в круг

Цель упражнения: - стимуляция групповой сплоченности; - снятие эмоционального напряжения.

Члены группы берутся за руки и образуют замкнутый круг. Предварительно ведущий, по итогам прошедших занятий, определяет для себя, кто из членов группы чувствует себя меньше всего включенным в группу и предлагает ему первым включиться в исполнение упражнения, т. е. прорвать круг и проникнуть в него. То же самое может проделать каждый участник.

Молекулы

Цель упражнения: раскрепощение участников.

Представим себе, что все мы атомы. Атомы выглядят так (показать). Атомы постоянно двигаются и объединяются в молекулы. Число атомов в молекуле может быть разное, оно определяется тем, какое число я назову. Мы все сейчас начнем быстро двигаться, и я буду говорить, например, три. И

тогда атомы должны объединиться в молекулы по три атома в каждый. Молекулы выглядят так (показать).

После выполнения упражнения спросить:

- Как вы себя чувствуете?

- Все ли соединились с теми, с кем хотели?

§ 3 Создание социально - психологической службы в организациях и в городе для оказания населению социально-психологических услуг

Социально-психологическая служба на предприятиях и в организациях – явление относительно новое, более всего она развита в сфере образования, но в начале своего возникновения интенсивно развивалась на различных оборонных предприятиях.

Социально - психологическая служба создается в целях содействия психическому здоровью, интересам, раскрытию индивидуальности членов организации – производственной, торговой, образовательной, социальной, а так же коррекции различного рода затруднений в их взаимодействии.

Задачи социально-психологической службы:

- разработать и апробировать блок социально-психологических программ в связи с потребностями организации, оказывать психологическую помощь в их рамках;

- организовывать презентации, мастер-классы специалистов-психологов по инновационным подходам в работе организации;

- оказывать психологическую помощь и профилактировать затруднения в реализации деятельности организации, работать с персоналом по отбору, обучению, профилактике сгорания;

- собирать городские и районные конференции по обмену опытом в психологов в бизнес-сфере, сфере образования, здравоохранения, социальной помощи и др.;

- наладить связи с психологическими службами других учреждений.

Организация деятельности социально-психологической службы регламентируется планом, годовым календарным графиком и расписанием (циклограммой), разрабатываемыми и утверждаемыми Администрацией организации.

Участниками деятельности социально-психологической службы являются персонал организации, ее руководители, внешние партнеры.

Служба работает с клиентами (персоналом организации), обратившимися за помощью самостоятельно, или по инициативе администрации.

В службе работают специалисты, имеющие профессиональную квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной специальности и подтвержденную документами об образовании.

Отношения между работниками и администрацией организации регулируются трудовым договором, контрактом, условия которого не могут противоречить законодательству РФ о труде.

Управление социально-психологической службой осуществляет директор организации в согласовании с координатором психологической службы.

Координатор психологической службы назначается директором по рекомендации специалистов-психологов психологической службы. Сроки полномочий Координатора психологической службы определяются директором.

Координатор психологической службы подотчетен Директору, коллективу психологической службы и осуществляет свою деятельность на основании и во исполнение решений общего собрания специалистов психологической службы.

Координатор психологической службы осуществляет руководство ее деятельностью и имеет следующие права и обязанности:

- обеспечивает выполнение решений общего собрания специалистов психологической службы;
- подготавливает материалы, проекты и предложения по вопросам, выносимым на рассмотрение общего собрания в связи с деятельностью психологической службы;
- представляет на утверждение общего собрания и директора отчет о деятельности психологической службы один раз в год;
- решает все вопросы текущей деятельности психологической службы;
- при необходимости подбирает своих заместителей и делегирует им часть своих полномочий.

Результаты своей деятельности специалисты-психологи оформляют в виде отчетных документов общепринятого образца.

Гиперссылка 5.3.1

Анализ результатов работы тренинговой группы

«Формирование команды для продаж»

1. **Дата проведения** – ХХХ
2. **Контингент участников** – молодые люди в возрасте 22-34 лет, из них 2 девушки и 7 мужчин. В основном члены группы имеют высшее образование.
3. **Всего часов** – 16 ак. часов.
4. **Цель тренинга** – сформировать команду для организации эффективных продаж аудио-, видео-, бытовой техники.
5. **Задачи тренинга:**
 - познакомить участников группы друг с другом, создать психологически безопасную атмосферу для самовыражения;
 - сформировать мотивацию для дальнейшего обучения;
 - предоставить участникам группы возможность для формирования опыта совместного взаимодействия;

- выявить лидеров и аутсайдеров, сформировать ресурсную систему взаимодействия.

Анализ результатов

В процессе работы с группой были использованы психогимнастические упражнения, групповые дискуссии «Что такое команда?», «Мои цели», процедуры, направленные на осознанное формирование команды.

В целом, **работа первого дня** была посвящена структурированию группы, формированию «вкуса» работы в группе (команде). **Второй день** был направлен на обучение «как быть командой», «умению работать в команде».

Можно сказать, что все члены группы целенаправленно пришли работать в фирму. В той или иной степени каждый из них имеет опыт работы продавцом. Достаточно ясно они понимают и цели работы группы, в частности, почти все они заявили о приходе на тренинг для создания команды.

В процессе работы в группе появились **активные участники**, которые, в отсутствие управляющего, в той или иной степени будут влиять на развитие событий (XXX и XXX). В тоже время надо отметить, что всеми членами группы признается как официальное, так и неформальное лидерство XXX. Отмечается его умение думать, размышлять, прежде чем принять решение. Он действительно может выступить своего рода управляющим центром.

Каждый из участников группы в работе проявился по-своему, в частности:

1. XXX – достаточно образован, к каком-то смысле подкован психологически. Является лидером, активным участником процесса. Беспокоится о возможных конфликтах. При общении с ним необходимо договариваться, находить точки соприкосновения, совместное решение проблем. Готов к сотрудничеству, не имеет опыта работы продавца, старается быть информированным.

2. XXX – также лидер по натуре, однако свое лидерство проявляет не сразу, не явно. Необходимо небольшое время для осмотра, включения в

происходящее. Активен. Признает лидерство вышестоящих. Общителен, говорлив. Есть желание открыть свое дело. В группе может быть заводилой.

3. *XXX – технарь, в целом неплохо знает аппаратуру (начинку). Спокоен, несколько инертен. Имеет свое мнение. Иногда необходимо его активизировать для высказывания.*

4. *XXX – имеет среднеспециальное образование. Практический интеллект. Сдержан, мягок, надежен. Не является лидером. В основном находится в тени группы. Однако может высказывать важные идеи, которые руководитель должен услышать.*

5. *XXX - образован, достаточный словарный запас. Не является лидером. В стрессовых ситуациях может быть смущен, однако будет стараться выполнять задание. Мягок, говорит негромко. Исполнитель.*

6. *XXX - в группе не очень заметен. Несколько скептичен, иногда критичен, что важно для группы. Не проявил себя лидером, суетлив.*

7. *XXX – высокий интеллект, рассудительна, спокойна. Иногда волнуется, но внешне это может не проявлять. Можно положиться.*

8. *XXX – закрытый человек. Несколько неуверенна в себе. Необходимо время, чтобы они смогла открыться и довериться окружающим. В целом, достаточно добра и уживчива.*

В течение двух дней проявилась динамика развития группы – от незнания друг друга до проявления первых этапов сплоченности. Однако для формирования команды двух дней оказалось недостаточно, хотя сами участники отмечали значительный прогресс.

Большой динамики группа достигла в момент работы по определению целей команды. В частности, она определила:

1. Основные цели:

- *стать лучшей;*
- *профессиональный рост;*
- *остаться в прежнем составе.*

2. Цели на ближайшие полгода:

а) организационные:

- *подготовка к открытию магазина;*
- *распределение обязанностей;*
- *распределение обязанностей по залу;*
- *график работы магазина;*

б) четкое выполнение обязанностей, в том числе, определение функциональных обязанностей;

в) определение времени и места, где можно высказать свои мысли;

г) выработка традиций.

3. Цели на ближайшие три года:

- *увеличение и рост продаж;*
- *развитие отношений в команде;*
- *организация сети магазинов «XXX» в XXX;*
- *проведение обучающих семинаров (в т.ч. с приглашением психологов);*
- *стать лучшими.*

Таким образом, были определены ближайшие этапы развития. Однако команде еще предстоит:

а) научиться решать конфликты;

б) завершить процесс командного структурирования;

в) более четко определить так называемую «мечту» магазина-команды (историю или миф), помогающую в управлении командными ресурсами и перспективами.

Психолог

XXXX

Гиперссылка 5.3.2

Отчет о работе группы менеджеров ХХХ «ХХХХ» на СПТ «Тренинг ведения переговоров»

1 Введение

Работа с персоналом сегодня приобретает все большее значение. Впервые об этом много и серьезно говорили в конце 80-х годов, в частности, после аварии на Чернобыльской АЭС. Однако, последующее за тем десятилетие, во многом отбросило назад появившиеся тенденции. Для многих организаций и фирм работа по отбору и подготовке персонала отошла на второй план. Важным стало выживание. В то же время в середине 90-х годов стало приходить понимание, что успешность в бизнесе зависит не только от одного человека, чаще всего руководителя, но и от тех людей, которые его окружают. И, в первую очередь, эта работа стала проходить среди фирм, которые занимаются прямыми продажами, «сетевым бизнесом». Нарботанные на Западе технологии продаж стали приходить в Россию через такие сетевые компании как Гербалайф, пищевые добавки и т.п. Часто это ограничивалось тем, что людям (менеджерам) предлагались отработанные схемы взаимодействия с клиентами. Это проявлялось в следующем: высокая речевая активность с элементами нахальства, манипулирование конкретно подобранными словами, информацией и пр. – все это считалось действенным при работе с клиентом.

Таким образом, появилось первое направление в работе с менеджерами, которое представляет из себя «шоу с элементами технологии» (либо фестивали, либо тусовки и т.п.). Представителями этого направления являются семья Атласовых, К. Ректор, направление работы «Синтон-клуба» по Н. Козлову и пр.

Сегодня такого рода учебных центров, работающих по 1-му направлению, существует достаточно много. Чаще всего они располагаются в столичных городах (Москва, СПб, Киев), через которые западная философия хлынула в провинциальную Россию.

Сегодняшние бизнес семинары представляют из себя работу с большими группами людей (до 100 человек), достаточно дороги (6-10 000 р.), краткосрочны (2-3дневные семинары по 12-18 акад. часов) и являются лекциями с элементами практической работы.

Естественно, существуют и другого рода семинары (в данном конкретном случае мы не обсуждаем семинары, связанные с финансовыми и юридическими вопросами). Своего рода это тот же бизнес-семинар, но с более глубокой проработкой предложенных технологий. В частности, это такие СПТ как « Видеотренинг делового общения в проблемной или конфликтной ситуации», « Тренинг ведения переговоров» и т.п.

В частности, именно на «Видеотренинге делового общения ...» и была построена вся работа в нашей группе. Это достаточно технологизированный тренинг, проходит по четкому плану, хорош для использования начинающими психологами и предназначен для руководителей среднего и малого звена.

Основой данной группы является бихевиористский подход (поведенческий), когда происходит в процессе всего СПТ тренировка предложенных технологий общения (чуть позже о технике ведения группы).

Второе направление стало формироваться несколько позднее, на 2-3 года, когда лидеры групп попытались предложить данные технологии для своих команд. Это, естественно, работало, однако не настолько хорошо, как хотелось бы.

Менеджеры, заручившись конкретными клише для работы, оказались неготовыми их использовать творчески. Как оказалось, человека не всегда можно подогнать под конкретную технологию. Многие уходили, получив крах неуспеха.

Наконец, пришло понимание, что инструментом является не технология, а менеджер, сам человек, в руки которого дали конкретные технологии.

Лидеры, понявшие это, обратились к психологии и стали много работать над собой (индивидуальные консультации, тренинги личностного роста и т.п.) Остановившиеся же на техниках формирования событий,

оказались неуспешны, т.к. события никак не хотели формироваться по их желанию. И это понятно, т.к. неосознаваемые внутренние мотивы требовали от человека другого.

В результате всего происходящего, появились группы личностного роста, направленные на осознание причин неуспеха, роли работы в моей жизни, существующих ограничений, осознание того, что мне мешает делать свое дело эффективно и качественно.

Многие ведущие групп сегодня включают в свою работу не только и даже не столько технологии работы с клиентом, но прежде всего работу с ограничениями членов группы, используя такие манипулятивные техники работы как «Подводная лодка», «Необитаемый остров» и т.п. Это тоже своего рода «шоу», но иногда достаточно травматичное для участников. С нашей т.зр. для неготовых членов группы нежелательно участие в подобного рода семинарах.

По результатам работы такого рода групп можно сделать следующие выводы:

1. Если не готовить менеджеров, то примерно 8 из 10 человек бросают работу и уходят.

2. При подготовке менеджеров по первому направлению в группе работающих остаются 5-6 человек, но для них необходима постоянная «энергетическая поддержка».

3. Если совместить подготовку по первому и второму направлению, то из группы в 10 человек остаются работать 8-9 менеджеров и работают достаточно долго.

Т.о. на нашем семинаре мы попытались объединить работу по 1-му и 2-му направлениям, что не совсем корректно, в то же время оказалось достаточно эффективным.

2 Анализ работы группы СПТ

1. Дата проведения – ХХХ г.

2. Количество участников – 24 человека (из них последний член группы присоединился к работе на второй день).

3. Контингент участников – мужчины (2 чел) и женщины .

4. Всего часов – 45 академических часов.

5. Цель тренинга:

Формирование у членов группы активной позиции в преодолении сопротивления среды (создание мотивации успеха); знакомство и обучение технологиям ведения переговоров.

6. Задачи тренинга:

а) осознание стратегии неуспеха;

б) выбор новой стратегии поведения;

в) технология работы с клиентом;

г) профилактика «сгорания» через создание благоприятного образа клиента.

План тренинга представляет из себя следующие линии работы:

1. Знакомство и обучение технологиям ведения переговоров:

а) парциальные цели беседы;

б) активное слушание;

в) сообщение о переживаемом;

г) аргументация;

д) технология холодных звонков.

2. Осознавание собственных проблем в работе с клиентом:

а) неуверенность, страх перед клиентом;

б) понимание, что забота о себе происходит через заботу о фирме и о клиенте;

в) отсутствие творчества в работе с клиентом и т.п.

В процессе работы были использованы следующие формы и методы:

1. Групповые дискуссии «Портрет покупателя», «Портрет менеджера», «Сколько Я стою» и др.

2. Ролевые игры.

3. Отработка технологий работы с клиентом в группах.

4. Информирование.

5. Психогимнастические и другие активизирующие упражнения и игры.

Итак, на вопрос «Что мешает и что помогает в общении с клиентом?», члены группы ответили:

- в общении с клиентом помогает спонтанность, любовь к людям, к активному образу жизни, опыт, занятия и семинары, понимание, желание помочь, уверенность и ответственность, помощь и общение с сотрудниками, т.е. различные факторы, но которые объединяет одно – вера в человека;

- в общении мешает – мало опыта (2 чел), лень (3 чел), эгоизм (3 чел), нет трудностей (3 чел, хотя это и вранье), неуверенность (11 чел);

- «в жизни для меня важно» - заработать деньги (1/3 участников), стать профессионалом (1/3 участников), для остальных важно состояться в жизни, семья и т.п.

На вопрос «Чего я жду от семинара?», члены группы ничего существенного не сказали. Чаще всего ответы звучали следующим образом: получить знания, новенькое, психологической помощи, профессионализма и т.д.

Несколько более содержательно члены группы ответили на вопрос анкеты о своих ожиданиях: преодолеть комплексы, расстаться со страхом, новых знаний и опыта, результата работы, большой помощи, раскрепощенности, новых приемов, повышения своего уровня, заряда энергии, приобретения уверенности; таким образом, обнаружилось два запроса: нужны знания и уверенность.

Несколько человек отметили, что работа первого дня их не устроила (5 человек), но многие писали о том, что их заставили задуматься, несмотря на то, что они ошибались, появилась уверенность, раскрепощенность, желание получить новые знания.

В целом, это именно то, что ведущие ставили своей целью. Чтобы применять новые знания, необходимо прежде всего задуматься, что же получается не так, не столь эффективно. Важно переживание неудачи, т.к. именно это ведет к поиску и принятию нового. Однако состояние лабализации (разочарования в своих возможностях) не наступило у всех членов группы, имело место разочарование в возможностях группы и в ведущем, которое продолжалось в течение 2 и 3 дня, и выразилось в конфликте, происшедшем на 3 день работы.

Любая группа проходит в своем развитии 4 фазы:

1 фаза – зависимости от ведущего;

2 фаза – конфликтность и агрессия.

3 и 4 фазы - конструктивные фазы, когда группа начинает работать, для нее перестают играть роль ведущие, отношения лидерства-подчиненности, важной становится собственная работа.

Естественно, что разные участники группы по-разному преодолевают этапы, в нашем случае лидеры группы подошли ко второй фазе на третий день.

Затем члены группы перешли в конструктивную фазу, и, не дождавшись от ведущих руководства собой, стали самодостаточны, активны, уверены в себе. В частности, такие упражнения как «видео ролик», «чемодан» члены группы выполняли самостоятельно, они слушали и слышали друг друга.

К концу первого дня люди познакомились друг с другом, создавался благоприятный климат доверия друг к другу, раскрепощенности. Немаловажную роль при этом сыграло упражнение «Дед Мороз и Снегурочка», однако, группа так и не смогла ответить на вопрос: «Что же ей помешало уточнить задание?» Защита была настолько сильна, что члены группы фактически не услышали этого вопроса.

Не столь интересны результаты работы второго дня, когда в течение всего времени члены группы получали информацию о том, как строить беседу с

клиентом. Практически для всех этот день был интересным, было удовлетворение от работы.

В то же время, группой была сделана работа: «портрет клиента». Цель, которая ставилась ведущими, была следующая: снять или уменьшить страхи, возникающие при работе с клиентом.

Для этого был составлен портрет «агента» и портрет «клиента» и проведено сравнение их. Какие же качества были выделены?

Портрет агента:

- 1) профессионализм;
- 2) образованность;
- 3) творчество и спонтанность;
- 4) трудолюбие;
- 5) уважение, любовь к клиенту;
- 6) уверенность в себе;
- 7) целеустремленность и организованность;
- 8) достоинство;
- 9) активность.

Портрет клиента:

- 1) человек с привычками и слабостями;
- 2) источник нашего дохода;
- 3) источник контактов;
- 4) наш партнер;
- 5) продавец своего страха;
- 6) наш клиент считает деньги;
- 7) заботиться о своем престиже;
- 8) доверяет компании и агенту;
- 9) образован;
- 10) продвинутость и прогрессивность.

В результате проделанной работы оказалось, что клиент не столь страшен, как казалось, а качества агента вполне достижимы, если есть

желание работать над ними (при этом 8 качеств касаются психологических черт и лишь одно - профессиональных).

Для нас оказалось неожиданным, что члены группы не хотели работать самостоятельно. С удовольствием они записывали готовые ответы. Как оказалось, работа с клиентом часто строится по шаблону, некоему клише, которое всегда «срабатывает». В случае, если членов группы заставляли думать, это вызывало раздражение, иногда злость.

Сильнее всего такого рода раздражение проявилось на третий день работы, когда группа стала уставать. В то же время на протяжении всех трех дней присутствовала следующая разнонаправленная тенденция:

1) желание быстро познакомиться с учебным материалом и получить «клише» (со стороны членов группы);

2) постоянное торможение «бега» членов группы, для чего создавались паузы, задавались вопросы о том, насколько усвоен материал для обучения (со стороны ведущих).

Нет смысла объяснять для чего это делалось, т.к. понятно, что «бег по верхам» ничему не сможет научить членов группы.

Таким образом, в результате усталости «торможения бега», определенного неуспеха, который испытала группа при работе с фазой «аргументации» (аргументы были блеклыми и не работающими), появилось раздражение у членов группы. Оно не было снято даже с помощью игры «Картина», которая в иных случаях вызывает смех, раскрепощение членов группы, общий подъем настроения.

Наконец, группа стала обвинять ведущих в том, что задание по подбору аргументов плохое, аргументы не нужны и т.п. При этом надо заметить, что члены группы сами выбрали это задание, сами справились с ним не столь успешно, однако обвинения были направлены против ведущих (привычка работать не от клиента, а от шаблона, дала о себе знать). Раздражение, агрессия были усилены еще и тем, что был задан вопрос «Сколько я стою?» (продолжение вопроса – «как я забочусь о себе?»). Попытки говорить ни о чем

были быстро пресечены ведущими, что привело к снижению защитных механизмов у членов группы. Именно в этот момент был сформулирован вопрос «Получил ли я от семинара то, что ожидал?». На эту тему и была далее проведена групповая дискуссия. Практически все члены группы ответили на этот вопрос отрицательно, по отношению к ведущим были проявлена сильная агрессия. Подобный процесс привел к сплочению группы, снижению влияния ведущих, члены группы стали более самостоятельными, чувствующими свои силы.

В нашем случае основному ведущему необходимо было отойти на второй план, иначе группа так и не перешла бы в третью фазу своего развития. Поэтому, очень удачно выполнил свою работу второй «ко-терапевт» и вместе с группой нашел приемлемое продолжение событий, которое и было заранее запланировано.

Естественно, что в данной работе с группой был определенный риск остаться с агрессией на четвертый, решающий день. Но группа – это прежде всего новое качество, она знает, что необходимо делать в тех или иных ситуациях.

В данном случае группа с честью справилась с проблемой и обрела новое качество.

На четвертый день группа подвела итоги работы, сделала завершающие упражнения.

Как любая группа своеобразна в своем развитии, так и наша группа имела свою особенность. Фактически в ней работало три ведущих (один терапевт и два ко-терапевта). Связано это прежде всего с ролью генерального директора фирмы. В классических группах не рекомендуется включать в работу группы начальников, т. к. они не всегда оказывают благоприятное влияние на подчиненных. В нашем случае были как свои плюсы, так и минусы.

К положительным моментам в работе группы мы относим:

1) знакомство с генеральным директором членов коллектива;

2) личный пример и опыт;

3) активное творчество.

Что мешало работе группы:

1) незнание этапов развития группы;

2) принятие решений за группу, проявление своего главенства, лидерства (давление на группу);

3) бег впереди, забывание об аутсайдерах.

Любую группу можно разделить на отдельные подгруппы. В нашем случае это были:

1) лидеры, проработавшие более года в фирме, успешные в бизнесе;

2) середнячки, недавно пришедшие в фирму, имеющие мало опыта, но желающие изменений;

3) аутсайдеры, работающие мало или много, но так и остающиеся неуспешными.

К сожалению, группа лидеров не смогла стать во главе процесса в работе группы, за исключением отдельных членов. Так ответственность, которая лежит на лидерах, тот опыт, который они имеют, так и остался при них. Они ничем не поделились, но и мало что получили (но есть и исключения).

Для аутсайдеров же необходима более длительная работа по решению личностных проблем.

В процессе работы члены группы не проговаривали своего недовольства, редко говорили о чувствах, не проявляли агрессию. Это проходило в кулуарах. Страх и отсутствие такого рода опыта (говорить о чувствах) часто приводит либо к взрывам, либо к сгоранию.

Работа менеджера связана с работой с людьми. Работа по оказанию поддержки, снижению эмоциональных переживаний, которые накапливаются в процессе работы - важная часть работы с менеджерами, которая еще не в полной мере организована в фирме.

Во время работы группы появились запросы ее членов, которые длительное время не решаются в фирме:

1) отсутствие поуровневой подготовки менеджеров, хотя работа, которая проводится сегодня, позволяет в значительной степени снизить финансовые затраты и уменьшить текучесть кадров;

2) отсутствие знаний об истории фирмы, ее стратегические задачи и т.п.

По окончанию работы группы более 2/3 ее членов высказали удовлетворение прошедшим процессом (что вполне отражает общемировую статистику: от 20 % до 70 % удовлетворенных). В той или иной степени каждый выстроил для себя путь, по которому он пойдет. Косвенным доказательством успешности группы является и то, что при подведении итогов часть членов группы использовала метафоры (творчество и спонтанность – то, к чему мы стремились).

3 Выводы и рекомендации по результатам работы группы СПТ

1. Несмотря на поддержание духа фирмы, командная работа сформирована еще недостаточно.

2. Привычка работать по шаблону, низкая спонтанность группы.

3. Работа по типу сетевых компаний, для которых необходима постоянная энергетическая подпитка (шоу и чудо).

4. Слабая работа лидеров с членами группы. Наличие деления на «стареньких и новеньких».

5. Отсутствие поуровневой подготовки менеджеров.

6. Наличие неуверенности в своих силах большей части группы, страх при давлении руководства фирмы.

7. Не всегда присутствует установка на профессионализм в своей деятельности («Хочу заработать деньги», вместо «стать профессионалом»).

8. Отсутствие профилактики «сгорания» при работе с менеджерами.

9. Несколько сниженная постоянная активность, что приводит к нестабильности в доходах фирмы, и, соответственно, личных доходов (отсутствие профессионализма, отношение к работе, как к тусовке).

10. Страх перед клиентом, перед собственными проблемами.

Рекомендации

1. Разработать трехуровневую программу подготовки специалистов:

- нулевой уровень – работа с вновь прибывшими, обучение основам деятельности;

- первый уровень – работа с менеджерами, какое-то время проработавшими в фирме, обучение технологиям, личностная работа;

- второй уровень - работа с лидерами, организация и проведение мотивационных групп, осознание себя в качестве лидера, формирование преданности фирме и т.п.

2. Организация постоянно работающих профилактических групп для менеджеров (ответы на вопросы, профилактика сгорания, постоянное повышение квалификации).

3. Выпуск периодического издания для внутреннего пользования (история фирмы, интересные случаи, технологии).

4. Организация работы лидеров с новичками.

5. Формирование установки на командную работу (продолжать).

6. Организация групп «решения проблем» для работы со страхами, неуверенностью.

Психолог ХХХ

Отп. 2 экз.

ХХХг.

Гиперссылка 5.3.3

Отчет о деятельности психологической службы образовательного учреждения

На первых этапах развития деятельность службы строилась по видам работ:

Учебно-методическая работа

В ХХХ г. было проведено пилотажное исследование некоторых аспектов учебно-воспитательного процесса в структурных подразделениях ХХХ.

Обобщенные результаты выявили новые потребности в психологическом обеспечении и выделили пять приоритетных направлений:

- психологическое сопровождение развития детей старшего дошкольного возраста в системе ХХХ;*
- развитие коммуникативных и личностных качеств подростков в детских коллективах системы ХХХХ;*
- развитие интеллектуальных и технических способностей подростков;*
- психологическая реабилитация детей-инвалидов;*
- психологическое обеспечение летнего отдыха детей.*

Система психологического обеспечения каждого направления включала:

- исследовательскую работу по изучению современных подходов и взглядов к данному направлению психологической деятельности;*
- апробацию этих подходов в условиях структурных подразделений ХХХ;*
- формирование содержания психологической деятельности его методическое обеспечение;*
- диагностику результативности данной деятельности психолога;*
- систему отчетов перед педагогами или родителями или детьми.*

Психологи ХХХ принимали участие в различных методических совещаниях, повышали свой профессиональный уровень на семинарах

Организационно-методическая работа

За этот период выпущено одно методическое пособие «Диагностика готовности к обучению в школе дошкольника, обучающегося в системе ХХХ», психологи участвовали в «Мастер -классах», стажерских площадках, открытых уроках, педсоветах.

В соответствии с приказом ГУО от ХХХ г. № ХХХ и с программой изучения вопроса о системе работы института классных руководителей была осуществлена проверка школы № ХХХ.

Проводилась работа по заказу методической службы ХХХ в проведении сборов Ассоциации детских организаций «ХХХ», в «Круглых столах» с преподавателями вузов по вопросам дальнейшего сотрудничества, в передачах «Взрослые и дети», в «Школе методиста», В «Школе делового человека», в «Школе вождя»-(ХХХ округ), в программе «Пятая четверть».

Психологическое просвещение

Работа, по психологическому просвещению педагогов, проводилась с помощью занятий группы «Лидер». Перед ними была поставлена задача по созданию особого перечня характеристик воспитанника ХХХ для психолого-педагогического мониторинга эффективности того или иного педагогического воздействия.

Работа в группе (тематика занятий, диагностика педагогов, методы и формы т.д.) проводилась по результатам тестирования их уровня способности к саморазвитию и самообразованию. Основные исследования по выработке психолого-педагогических требований (общих и частных) к воспитаннику ХХХ проводились педагогами группы «Лидер» и психологами службы.

Была продолжена учеба педагогов, защищающихся на вторую категорию, включающая в себя теоретический курс «Возрастная психология» и практическую работу по исследованиям некоторых аспектов эмоционально-личностной сферы. Результаты, выполненной педагогами диагностической

работы, помогли как в совершенствовании образовательного процесса так и в повышении их педагогического мастерства.

Работа с традиционно работающими педагогами строилась на изучении психологических основ методов и форм воспитательной работы, индивидуальных подходов в обучении. Был прочитан курс по теориям развития личности. Для работы с детьми педагогам был предложен пакет психодиагностических методик.

В детских коллективах психологами были проведены следующие занятия:

«Психология самопознания с исследованием проективными методиками особенностей личности подростка», «Психологические особенности подросткового возраста», «Проблема конфликта с взрослыми и пути их разрешения» и др.

Психокоррекционные (групповые и индивидуальные) занятия с детьми дошкольного возраста проводились в связи с проблемами агрессивности, напряженности, застенчивости, страхов и т.д.; по развитию адаптационных качеств личности, произвольного внимания и памяти, занятия с подростками по развитию коммуникативных навыков, самопознание с элементами сказкотерапии.

В течение всего года психологи проводили консультационную работу по запросам и результатам исследований с педагогами, родителями и детьми.

Психодиагностика

Психолого-педагогическая диагностика включала в себя исследования образовательного процесса и изучение индивидуальных свойств личности, было также проведено комплексное исследование существующей системы профессионального взаимодействия педагогов с психологами.

В начале XXX года проведено исследование творческого потенциала личности подростка и уровня умственного развития дошкольника во всех структурных подразделениях XXX. Проведенное исследование позволило сформировать новые направления деятельности педагогам, скорректировать методы и формы их работы.

Также в отделах и филиалах были проведены следующие исследования:

- *диагностика направленности, интересов, ценностной ориентации подростков;*
- *диагностика атмосферы в группах, эмоционального фона занятий и др.*

Основными параметрами изучения уровня развития детей дошкольного возраста на первый год стали:

- *основы образно-логического мышления;*
- *уровень невербального интеллекта;*
- *уровень продуктивности и устойчивости внимания;*
- *особенности поведения и общения.*

Основными параметрами педагогического изучения уровня развития детей стали: ощущения; восприятие; запоминание; мышление; воображение; внимание; игра; общение; речь; эмоции; самостоятельность и саморегуляция, звукопроизношение; фонематический слух, мелкая моторика рук, подвижность и строение артикуляционного аппарата; объём словарного запаса, особенности голоса (темп, ритм), степень включенности в деятельность, ориентация на процесс или на результат, степень самостоятельности и результативности, а также динамика уровня развития ребенка (общение со сверстниками и взрослыми, физическое, умственное развитие, элементы поведения, мотивация, конфликтность, тревожность и самооценка).

Результаты данного мониторинга собирались в «Паспорте ребенка», и давали:

- *четкую картину динамики развития детей;*
- *дает возможность педагогам осуществлять индивидуальный и дифференцированный подход в обучении;*
- *психологу и методисту очертить спектр вопросов по работе с детьми, педагогами, родителями;*

Также информация по результатам диагностики поступала к педагогам через методические совещания, педагогические советы, во время консультаций в виде аналитических обобщений и рекомендаций.

Таким образом, была сформирована и апробирована диагностическая программа «Пульс», изучающая аспекты выработанной модели развивающего взаимодействия субъектов дошкольного образовательного процесса.

В рамках изучения динамики уровня развития свойств личности педагогов проводились следующие исследования:

- по уровню эмпатии;*
- по тенденциям к интеллектуальному стилю общения;*
- по педагогическим возможностям;*
- по методологической культуре педагога и др*

Результаты этих исследований легли в основу тематики психологического просвещения и психокоррекционной (групповой и индивидуальной) работы с педагогами.

Психологической службой ХХХ было проведено исследование потребностей школьников в услугах дополнительного образования, что может быть учтено при планировании стратегии развития ХХХ.

В ХХХ году в состав службы входили 10 психологов и два методиста.

Деятельность психологической службы включала уже семь основных направлений.

1. Самообразование: *психологи обучались на трех практико-ориентированных семинарах.*

2. Научно-исследовательское: *проводилось службой по программе психолого-педагогической лаборатории «ХХХ», утвержденной ХХХ года на методическом совете ХХХ. Только на заключительном этапе деятельности лаборатории, при подведении результатов итоговой диагностики, смогли выступить с анализом и обобщением опыта 178 педагогов и 5 психологов ХХХ. Планируемый итог 1 этапа -- выполнен,*

педагогами определены 373 параметра деятельности воспитанников ХХХ по шести образовательным областям.

3. Психологическое просвещение педагогов, проводилось в рамках курсов, обеспечивающих аттестацию на 1 и 2 категорию. Занятия с детьми, занимающихся в творческих объединениях дворца и филиалов, проведены в соответствии с запросами педагогов и родителей. По их результатам следует отметить, что наиболее эффективными формами взаимодействия являются групповая дискуссия, сюжетно-ролевые игры, анкетирование, тестирование, проблемное моделирование. Проводились психологические занятия с членами административного аппарата (начальники отделов) ХХХ.

4. Психологическая диагностика и коррекция Согласно распоряжению администрации ХХХ были проведены два комплексных исследования в рамках фронтальной проверки (ХХХ).

Изучены по запросу УО администрации города ХХХ аспекты работы с одаренными детьми в учреждениях дополнительного образования: проведены исследования, составлены аналитические отчеты, по итогам проведен круглый стол.

Обобщенный анализ полученных данных обсуждался на рабочих совещаниях психологической службы, учитывался при проведении коррекционной работы в этом году, стал основой для плана сотрудников в следующем, ХХХ году.

5. Групповые и индивидуальные консультации выполнены в полном объеме. В связи с выделением отдельного помещения для психологической службы увеличилось число индивидуальных консультаций детей и педагогов. Большинство запросов педагогов касалось построения взаимоотношений с подростками, формировавшая устойчивого интереса к виду деятельности, построению взаимоотношений в детском коллективе, поиска индивидуального подхода, выбора метода обучения. Наиболее часто родителям оказывалась помощь по снятию тревожности, по проблемам принятия особенностей своего ребенка и формированию

конструктивного взаимодействия с ним. Увеличилось число подростков консультируемых по профессиональной ориентации. Среднее число консультируемых на одного психолога в неделю - 7 человек. Средняя продолжительность консультации - 1 час 15 минут (без обработки результатов исследования).

6. Обобщение практического опыта, проводимое службой ежемесячно на заседаниях нацелено на определение закономерностей и тенденций в социально-педагогических явлениях ХХХ. Выпущены методические пособия для педагогов и психологов учреждений дополнительного образования города:

- «Педагогическая диагностика в системе УДО»;
- «Программа психолого-педагогической лаборатории «ХХХ» и др.

7. В рамках организационно-методической работы проведены занятия с начальниками загородных лагерей, старшими вожатыми и вожатыми города. Была разработана и проведена программа психологического сопровождения участников конкурса «Учитель - ХХХ». Согласно плану методического отдела осуществлялась экспертная работа в рамках конкурса «Педагог года».

В ХХХ году психологическая служба ХХХ включила в свою деятельность обеспечение работы педагогического коллектива за летний период. Количество специалистов увеличилось, почти в каждом подразделении ХХХ работали психологи.

1. Психологическое обеспечение деятельности педагогического коллектива за летний период

Психологическая служба подготовила методическое пособие «Психологическое обеспечение временных коллективов в условиях загородного лагеря», в котором обозначены формы и методы взаимодействия с детьми разных возрастов, описаны характерные реакции подростков и диагностическое обеспечение эффективности отдыха детей. Разработаны схемы и этапы анализа деятельности временных коллективов. Разработаны конспекты лекций и занятий для специальной подготовки и обучения педагогов

— воспитателей и вожатых по выработке новой позиции к воспитаннику - позиции педагога-фасилитатора. Рекомендовано проведение оргдеятельностной игры по моделированию жизнедеятельности воспитанника в лагере.

2. Психологические исследования административного аппарата и педагогов ХХХ

Были предложены коррекционно-развивающие занятия, темы психологического просвещения начальников отделов ХХХ.

Занятия с административной группой ХХХ, построены в логике психологического сопровождения развивающего профессионального взаимодействия, формирующих новообразования в структуре личности субъектов учебного процесса.

Из 12 запланированных занятий проведено 3 и 3 внеплановых. Формы и содержание занятий востребованы и актуальны.

При этом администрацией востребована систематическая поддержка усилий в различных видах управленческой деятельности и помощь в познании специфики деятельности каждого педагога.

В течение ХХХ года изучался уровень интереса ХХХ к своему виду деятельности.

Главным содержанием встреч психологов с административной группой стал интерес к деловым, профессиональным отношениям с подчиненными, изучение их стимулов и построение взаимодействия в коллективе на этой основе.

Основными стимулами педагогов ХХХ в работе по исследованиям психологической службы являются:

- материальное вознаграждение и физические условия работы (приоритетны для женского коллектива);
- личный комфорт и удовлетворенность взаимоотношениями в коллективе;

- *соответствие ценностных ориентации и интересов личности с ценностями принятыми в коллективе.*

Исследования основных стимулов к деятельности администрации и педагогов ХХХ обнаружило:

- *53,1 % являются сенсорными экстравертами и они — успешны в деятельности практического характера с расширявшимся кругом контакта, включаются в работу стимулом СТАТУСА: престижное положение в обществе, успешное продвижение по службе, власть и влияние, внимание и уважение;*

- *29,5 % являются интуитивными экстравертами и они самоактуализируются в нетрадиционных или постоянно обновляющихся сферах деятельности с расширяющимся кругом контактов, включаются в работу стимулом УНИКАЛЬНОСТИ: необычностью, перспективностью задачи, ее интеллектуальной сложностью и увлекательностью, далеко идущими и масштабными последствиями предлагаемых проектов в случае их осуществления;*

- *только 11,8 % управленцев являются интуитивными интровертами и они — самоактуализируются в нетрадиционных областях деятельности с постоянным кругом контактов, включаются в работу стимулом САМОЦЕННОСТИ, т.е. представлением возможности заниматься тем, что значимо лично для них и в привычном для них темпе. Внутренний мир идей - это самое дорогое, что у них есть и ради чего они, собственно, только и станут тратить силы;*

- *сенсорных интровертов один человек, который - успешно реализуют себя в деятельности практического характера с постоянным кругом контактов, включаются в работу стимулом БЛАГОСОСТОЯНИЯ: хорошим материальным обеспечением, уверенностью в завтрашнем дне, порядком и комфортными условиями жизни и работы.*

Большинство исследуемых по исследованиям психологической службы, обнаружили активный энергозатратный стиль деятельности, что делает

эту группу группой риска психического здоровья (перенапряжение, неумение расслабляться, переоценка сил).

Круг значимых и доступных мотивов администрации и педагогов ХХХ включает в себя в большей степени:

- хорошие взаимоотношения с сотрудниками;*
- возможности действовать самостоятельно, ощущать доверие;*
- возможности профессионального роста и общечеловеческого развития, справедливости в отношении с руководством.*

К менее значимым потребностям, по результатам исследования были отнесены: перспектива продвижения, информированность, возможность вести за собой других и различные способы материального вознаграждения.

Количественный анализ результатов анкеты «Руководитель глазами педагогов» проводился экспертами ГУО. В целом экспертиза позволила сделать вывод о соответствии руководителей заявленным категориям.

Результаты консультационной работы психологического кабинета с управленцами обозначили противоречие между успешным руководителем и возможностью быть успешным педагогом в одном лице. Среди основных факторов препятствующих педагогической деятельности были названы объём информации, его переработка, время необходимое для решения административных вопросов. Все это увеличивается, по мнению консультируемых из года в год, при этом проведение профессионально грамотных занятий также требует регулярной подготовки.

Качественный анализ комплексных исследований полученных данных позволил констатировать следующие потребности коллектива:

- забота об удовлетворении его нужд;*
- оснащение материально-технической базы;*
- повышение уровня заработной платы.*

Достаточно удовлетворены педагоги личными взаимоотношениями друг другом. Профессиональные требования, цели и потребности направленные на саморазвитие, на развитие воспитанника не вошли в значимые мотивы

коллектива. Качественный анализ выделил доминирующие качества управленца - выдержанность, корректность, объективность и трудоспособность.

3. Участие психологической службы в мероприятиях ХХХ

При подготовке материалов для производственного совещания «Слагаемые успеха коллектива» было проведено четыре организационно-деятельностных игр по теме «Достоинства и недостатки в работе нашего учреждения», в которых участвовали 187 человек из них 23 управленца. Участники определили пять достоинств дополнительного образования и одно, присущее только ХХХ наличие различных форм повышения квалификации для педагога.

Психологами проводились стартовые исследования психологических особенностей воспитанников. Изучалась степень информированности детей (13-16 лет) о своих правах (по конвенции о правах ребенка), отношение учащихся к своей школе, степень разрешения личных задач в процессе обучения, аспекты интереса детей к обучению в школе; вопросы взаимоотношений учащихся с классными руководителями, занятости школьников во внеурочное время, психологический климат детей в городских лагерях при школах; потребности учащихся в услугах дополнительного образования.

Предпочитаемые направления для обучения и деятельности детей, по их мнению, следующие:

- информатика, программное обучение;
- телевидение;
- спорт;
- дизайн одежды;
- хореография;
- экономика;
- туризм;
- парикмахерское дело;
- театральное дело;

- декоративно-прикладное;
- краеведение;
- пресса;
- экология;
- музыка.

Предпочитаемый досуг, по ответам подростков на вопросы анкеты:

Посещение дискотек, общение с товарищами

Работа на приусадебном участке

Спортивные, туристические мероприятия

Моделирование одежды

Занятия танцами, хореографией

Чтение книг

Коллекционирование музыкальных записей

ИЗО

Посещение музеев, выставок, театров

Техническое моделирование, изобретательство

Подростки в основном предпочитают виды деятельности, основанные на современных информационных технологиях (компьютер, телевидение), а также деятельность, позволяющая как юношам (спорт и туризм) так и девушкам (дизайн одежды) проявить свою индивидуальность, дает возможность познания своих физических и волевых качеств. По-прежнему низкий рейтинг имеют занятия, базирующиеся на традиционных формах обучения - краеведение, музыка, экология. Досуг детей 13-17 лет, согласно их ведущему типу деятельности тесно связан с общением

Психологической службой проводилось изучение аспектов взаимодействия структурных подразделений ХХХ со школами города.

В ХХХ году в работе психологической службы наступил кризис, по различным причинам уволилось много сотрудников, и деятельность урезалась.

Работа психологов условно делится на два периода: работа в методическом отделе и работа в филиалах ХХХ.

В связи с реорганизацией психологической службы (изменены структурные и функциональные связи между психологами) и в связи с изменениями в содержании деятельности психологов ХХХ сократилось число направлений профессиональной деятельности с восьми до пяти.

Были изменены:

- научно-исследовательская деятельность в рамках ХХХ (запланированная для изучения тема была сменена новой, более краткосрочной);*
- экспертная деятельность (участие в рецензировании программ, анализе открытых занятий педагогов, творческих мастерских и мастер классов и т.д.);*
- деятельность по организации стажировки молодых специалистов-психологов.*

По другим пяти направлениям возникли трудности:

- по методической деятельности не напечатаны материалы по анализу работы педагогического коллектива в летний период (недостаточность материально-технической базы);*
- в связи с сокращением числа специалистов затруднилась работа по психологическому просвещению и консультированию (недостаток времени для чтения лекций, сложности в организации тренинговых занятий).*

1. Психологическое просвещение, развитие и коррекция

Для воспитанников был предложен ранее реализуемый проект по развитию творческих способностей детей 6-12 лет и проект по развитию коммуникативной культуры подростков для детей 12-18 лет.

Для педагогов реализовалась программа курса психологических знаний «Через познание - к росту». Занятия проводились раз в месяц в диалоговом режиме, что позволяло проводить тренинг коммуникаций участников, развивать их речевую культуру, повышать степень профессиональной активности в новой сфере знаний и умений.

2. Психологическое консультирование

С воспитанниками проводилась консультационная работа, в которой рассматривались вопросы взаимоотношений. Треть подростков обратилась за помощью для успешного усвоения предметов (математики, физики и химии), 6 % детей обратились после психофизических травм и два подростка переданы специалистам (юристу и кардиологу).

Консультирование педагогов велось по причине неадекватного, по их словам, реагирования на воспитанников.

3. Психологическое исследование

В течение года велось изучение содержания, которое вносит воспитанник в понятия «гражданственность» и патриотизм», а также его степень активности его гражданской позиции. В анкетировании участвовали 111 детей от 11 до 14 лет и 58 педагогов тех же отделов. Проводилось изучение личностной сферы по заказу администрации филиалов, результаты оформлены в тетради и по решению участников исследования могут быть доступны всем желающим.

4. Психокоррекционная работа

Социально-психологические тренинги, проведенные психологической службой, дали, по нашему мнению, положительные результаты: повысилась заинтересованность и активность участников. Были разработаны алгоритмы: для реагирования в кризисной ситуации; анализа конкретного мероприятия; мотивации педагогов.

В целом участники тренинга повысили умение прогнозировать ситуацию и соотносить ее со своими возможностями и целями.

5. Методическая работа

Данный вид работы включал: участие в педсоветах, проводимых в филиалах, оформление стендов и наглядных пособий, оформление пяти проектов, памятки родителям дошкольников и т.д.

В состав службы на XXX уч. год входит 14 основных психологов. Данное количество позволяет осуществить психологическое сопровождение в 14

отделах ХХХ (66 %), планируется увеличение численного состава педагогов – психологов в ХХХ учебном году.

На начало учебного года перед психологической службой была поставлена следующая цель: содействие психологическому здоровью, образовательным интересам, раскрытию индивидуальности участников образовательного процесса в ХХХ, а также внесение коррекций в их взаимодействие.

Содержание деятельности педагогов - психологов определяется составленными ими и утверждёнными научным руководителем службы проектами. В прошедшем учебном году нами был создан банк данных проектов педагогов — психологов ХХХ, что дало возможность познакомиться с деятельностью каждого психолога, обобщить и распространить наш опыт работы.

Психологическое сопровождение образовательного процесса осуществляется по трем направлениям: диагностическому, коррекционно—развивающему и просвещению. Каждый психолог службы планирует свою деятельность и предоставляет отчет руководителю подразделения, где работает.

Кроме индивидуального направления деятельности каждый психолог принимает участие в общих делах службы. За ХХХ уч. год нами было проведено: одно городское методическое объединение и девять методических объединений педагогов-психологов ХХХ; пять супервизий; два семинара по лету, мониторинг психологического здоровья участников образовательного процесса; два мастер - класса; два открытых занятия. Психологи приняли участие в секционных заседаниях по подготовке к конференции "ЗОЖ: стереотипные представления и реальная ситуация"; в городской конференции "Практическая психология: методика и практика"; в межрегиональном семинаре "Научно методическое обеспечение образовательного процесса. Опыт ХХХ М", чтение лекций «Основы психологических знаний» в Школе

профессионального роста «Успех», на аттестационных курсах ПДО 1 и 2 категории.

Положительным опытом по итогам года можно считать проведение выездных методических объединений, так как они способствуют повышению посещаемости педагогами— психологами методических объединений и активизирует их работу.

С декабря в работу психологической службы ХХХ введена новая форма работы - супервизия. Деятельность супервизорской группы является эффективным средством в профилактике профессионального выгорания, сплочения специалистов службы и базой по обмену опытом.

В ХХХ году 80 % от основного состава педагогов-психологов ХХХ повысили свою квалификацию через аттестационные и проблемные курсы при Оренбургском государственном педагогическом университете, институте специальной психологии имени Р. Валенберга, через курсы при центре медицинской профилактики, семинар - практикум в г. Ярославле и так далее.

В целом, работу психологической службы за период ХХХ года можно считать успешной, нам удалось сплотить педагогов - психологов, изучить предыдущий опыт работы, повысить квалификацию специалистов. Хотя имеются проблемы, над решением которых нам предстоит работать в следующем учебном году: низкая посещаемость педагогами — психологами методических объединений, отсутствие помещения для психологической деятельности в некоторых отделах, отсутствие психологов в некоторых структурных подразделениях ХХХ, низкая активность педагогов — психологов, профессиональное выгорание

В перспективе психологическая служба планирует:

- решить выше перечисленные проблемы;*
- разработать новые проекты по психологическому сопровождению образовательного процесса в ХХХ и программы социально-педагогического направления;*

— подключить педагогов — психологов работающих совместителями к деятельности психологической службы ХХХ;

— разработать положение о конкурсе «Педагог — психолог ХХХ» и провести конкурс;

— проводить 2 раза в год расширенное заседание МО педагогов - психологов совместно с методистами и администрацией;

— наладить тесное сотрудничество с психологическими службами города.

Вопросы для самоконтроля

1. Какие формы применения социально-психологических знаний на практике вам известны?

2. Какими формами деятельности может заниматься социальный психолог в сфере производства, образования, и др.?

3. Опишите процесс психологического консультирования, что самое важное в нем вы обнаружили?

4. Что такое социально-психологический тренинг и для чего он применяется?

5. Как организуется и работает социально-психологическая служба?

Тест

1. Выделите виды информационного консультирования

1) *возрастно-психологическое, консультирование, обеспечивающее выбор и изменение профессий, консультирование, сопровождающее психодиагностику;*

2) психотерапия;

3) психокоррекция;

4) психотерапевтическое консультирование.

2. Кто предложил классификацию подходов к психологическому консультированию?

1) Г.В. Абрамова;

2) Б.Д. Карвасарский;

3) Р.Н. Немов;

4) Е.С. Кузьмин.

3. Элементы консультативного пространства

- 1) *проблема-запрос-контакт-контракт;*
- 2) контакт-контракт-запрос-проблема;
- 3) проблема-контакт-контракт-запрос;
- 4) проблема-контакт-запрос-контракт.

4. Виды психологического консультирования на основании ожиданий клиента и контракта?

- 1) информационное, психотерапевтическое, психодиагностическое консультирование;
- 2) информационное, психодиагностическое, возрастно-психологическое консультирование;
- 3) *информационное, психотерапевтическое консультирование;*
- 4) психодиагностическое, психотерапевтическое консультирование.

5. Виды психологического консультирования

- 1) *проблемно-ориентированное, лично-ориентированное, решение-ориентированное;*
- 2) психотерапия;
- 3) психокоррекция;
- 4) гипноз.

6. Слово «консультирование» происходит от латинского *consultare*, что означает

- 1) *совещаться, заботиться, советоваться;*
- 2) помогать, утешать, любить;
- 3) быть рядом;
- 4) конфликтовать.

7. Задача, решаемая психологическим консультированием

- 1) консультация помогает человеку выбирать и действовать по собственному усмотрению;

2) помогает обучаться новому поведению, способствует развитию личности в консультации акцентируется ответственность клиента;

3) *обеспечение контакта и присутствия;*

8. Что является целями психологического консультирования?

1) *развивать навыки преодоления психологических трудностей, способность к изменению поведения;*

2) облегчить реализацию и повышение потенциала личности;

3) дать четкие указания;

4) загипнотизировать.

9. Процесс, который создает фон для обучения в ситуации социально-психологического тренинга

1) совместная деятельность;

2) *групповая динамика;*

3) стабильность состава группы;

4) степень знакомства членов группы.

10. На какой фазе групповой динамики на ведущего возлагается ответственность за происходящее?

1) фаза исполнения действия и прощания;

2) фаза выработки групповых норм;

3) фаза конфронтации и контрзависимости;

4) *фаза формирования зависимости.*

11. На какой фазе процесса социально-психологического тренинга происходит переживание личностью ролевого конфликта, связанного с осознанием неадекватности собственного привычного поведения?

1) *фаза лабилизации;*

2) фаза овладения новыми приемами поведений;

3) фаза введения ориентированных основ или когнитивных схем;

4) фаза активизации группы.

12. Выберите условия эффективного слушания?

1) *визуальный контакт, направленное внимание;*

2) неограниченное число вопросов, максимизация ответов, вмешательство слушающих;

3) *рефлексивное слушание;*

4) *использование памяти, запоминание.*

13. Выберите цели психологической разминки

1) *наладить процесс межличностных отношений и между группой и тренером;*

2) приведение группы в оптимальное состояние;

3) выход из состояния лабильности и создание атмосферы желания продолжить тренинг;

4) приведение группы в состояние активизации.

14. Для чего нужно применять на тренинге физическую нагрузку?

1) для отвлечения внимания;

2) *для разрядки;*

3) *так как часто возникает усталость группы;*

4) чтобы участники сблизились.

15. Что происходит с группой на 1-2 день тренинга?

1) происходит формирование эмоционально-оценочной сети, складываются первые эмоциональные впечатления друг о друге;

2) *осознание своего положения в группе, дифференциация группы структуры, уточнение первых впечатлений;*

3) формируется новая групповая поляризация, новая иерархия. Выделяются более успешные в групповой работе, и менее успешные участники;

4) процесс терминации, расставание участников, импульсивность и комфортность снижается. Групповое давление становится меньше, возрастает самостоятельность.

16. Какой из ниже перечисленных факторов влияет на движение группы?

1) *совместная деятельность; технические условия;*

2) тщательное общение членов группы; общая деятельность должна быть значима для каждого члена группы;

3) содержательное проявление механизмов группового сопровождения продуктивность группы для общества.

17. С каких двух процедур начинается психологическая разминка?

- 1) переживания и стыд;
- 2) уход в себя и напряжение;
- 3) знакомство и ожидание от социально-психологического тренинга;
- 4) разрядка и переодевание.

18. Какую позицию рекомендуется занимать тренеру в социально-психологическом тренинге?

- 1) руководителя;
- 2) «своего человека»;
- 3) *стороннего наблюдателя*;
- 4) учителя.

19. Чем характеризуется этап конфронтации в социально-психологическом тренинге?

- 1) *реактивность поведения*;
- 2) *нарастание противоречий в группе*;
- 3) приписывание тренеру авторитета;
- 4) индивидуализация.

20. Назовите функции групповых правил в социально-психологическом тренинге?

- 1) лабилизация;
- 2) объективизация опасений;
- 3) *облегчение движения к цели*;
- 4) наказание.

21. На какой фазе процесса социально-психологического тренинга выделяются члены группы, не готовые к групповой работе?

- 1) *активизация*;
- 2) введение ориентировочных основ;
- 3) разминка;

4) лабилизация.

22. Объективная обратная связь с говорящим, используется в качестве контроля точности восприятия услышанного

1) нерефлексивное слушание;

2) *рефлексивное слушание;*

3) невербальное общение;

4) рефлексивное общение.

23. Основная цель данной фазы процесса социально-психологического тренинга – наладить процесс межличностных отношений между группой и тренером

1) *фаза разминки;*

2) фаза активизации;

3) фаза лабилизации;

4) фаза введения ориентировочных основ.

24. К факторам, не влияющим на групповую динамику, относят:

1) совместная деятельность;

2) технические условия;

3) конфронтация, соперничество;

4) *подведение итогов процедур.*

25. Петровский описывает эту фазу групповой динамики, так «Мнения других мало влияют на членов группы, важна психологическая совместимость, самый лучший стиль управления – авторитарный»

1) фаза конфронтации;

2) *фаза зависимости;*

3) первая рабочая фаза;

4) вторая рабочая фаза.

26. В концептуальную схему социально-психологического тренинга включают:

1) ценности и цели;

2) ценности, факторы и процессы;

3) ценности и цели, факторы и процессы;

4) ценности и цели, объекты и субъекты.

Темы для самостоятельного исследования

1. Проведите интервью у вашего знакомого в связи с его потребностью в психологической помощи – с чем бы он мог обратиться к психологу для консультирования?

2. Узнайте об организации деятельности психолога в ближайшей школе

3. Проведите в группе разминочное упражнение из социально-психологического тренинга

Список использованных источников

1. Андреева, Г.М. Социальная психология : учебник для высших учебных заведений / Г. М. Андреева - М. : Аспект Пресс, 2001.

2. Бендас, Т. В. Гендерная психология лидерства: учеб.пособие / Т. В. Бендас. – Оренбург : ОГУ, 2000.

3. Битянова, М.Р. Социальная психология : наука, практика и образ мыслей : учеб. пособие / М. Р. Битянова. - М. : ЭКСМО-Пресс, 2001.

4. Крысько, В. Г. Социальная психология : схемы и комментарии / В. Г. Крысько. - М. : Владос, 2001.

5. Мельник, С. Н. Теоретические и методические основы социально-психологического тренинга : учеб.пособие / С. Н. Мельник. – Владивосток. : Издательство Дальневосточного университета ВЛАДИВОСТОК, 2004.

6. Парыгин, Б. Д. Социальная психология: учеб.пособие / Б. Д. Парыгин. - СПб. : СпбГУП, 2003.

7. Петровская, Л. А. Теоретические и методологические проблемы социально-психологического тренинга : учеб.пособие / Л. А. Петровская. – М. : Изд-во МГУ, 2002. – 168 с.

8. Радугин, А. А. Социальная психология : учеб.пособие / А. А. Радугин, О. А. Радугина. - М. : Библионика, 2006.

9. Шибутани, Т. Социальная психология : пер. с англ / Т. Шибутани. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2009.

Глава 6 Социальное поведение и профессиональная деятельность

§ 1 Социальные и коммуникативные способности

Термин «социальный интеллект» был введен Эдвардом Торндайком в 1920 году для обозначения дальновидности в межличностных отношениях. Он определил социальный интеллект как способность понимать людей и предсказывать их поведение в различных жизненных ситуациях, а также способность распознавать чувства, намерения и эмоции по вербальным и невербальным проявлениям. По мнению автора, социальный интеллект существует независимо от общего интеллекта, но при его изучении особое внимание должно быть привлечено к рассмотрению когнитивной деятельности. Мы поддерживаем данное утверждение и считаем, что социальный интеллект это особая интеллектуальная способность, связанная с решением задач в процессе межличностного взаимодействия.

В настоящее время одной из самых распространенных и признанных является теория успешного интеллекта Роберт Дж. Стернберга. Автор считает, что вместо того, чтобы уделять внимание традиционному рассмотрению интеллекта, нужно сосредоточить его на людях, успешно адаптирующихся к окружающему миру. Эти люди достигают успеха не только потому, что они быстро обучаются, но они также сами контролируют условия окружающей среды, изменяют, формируют значимые аспекты, при этом изначально выбирают адекватные условия, отказываясь от тех, которые препятствуют достижению оптимальной жизнедеятельности и общения. Для изменения социальных условий умело используют соответствующие психологические средства – знания и приемы общения.

Главным аргументом в пользу связи социального интеллекта с познавательными функциями было то, что в любом интеллектуальном акте происходит активизация мышления, памяти, воображения, то есть социальный интеллект выполняет функцию познания социального мира и регуляции жизнедеятельности на основании полученных данных.

Ганс Айзенк утверждает, что социальный интеллект это способность индивида использовать психометрический интеллект в целях адаптации к требованиям общества.

Формируя представление о целостной картине психики, Ж.Годфруа социальный интеллект отождествляет с познавательным процессом: с социальной перцепцией или социальным мышлением, и связывает его с таким личностным качеством как мудрость. Познавательный процесс вновь поставлен на первое место, в то же время указание на роль мудрости как свойства личности отражает важность умения проявить способность понимания и оценки условий социальной среды.

Нэнси Кантор приравнивает социальный интеллект к когнитивной компетентности, позволяющей воспринимать события социальной жизни с минимумом неожиданностей и максимальной личной пользой. Когнитивную основу человека составляют декларативные и процедурные знания, которые применяются в интерпретации событий и составлении планов обыденной жизни. Расширение репертуара социального интеллекта позволяет приспособиться к жизненному окружению.

Роль когнитивных, в большей степени врожденных способностей, по мнению, в том, что они составляют основу социального интеллекта. Анализ и синтез информации и сигналов социальной среды связан с эффективностью познавательной или мыслительной деятельности. На первое место поставлены когнитивные способности. Пытаясь устранить противоречие между взглядами на природу социального интеллекта, того является он врожденным или приобретенным, С. Космитский и О. Джон предприняли попытку продифференцировать основу социального интеллекта и выделили семь ключевых компонентов.

Когнитивные:

- 1) оценка перспективы развития;
- 2) понимание людей;
- 3) социальная «прозорливость»;

4) знание социальных норм.

Поведенческие:

1) способность работать с людьми;

2) социальная адаптация;

3) чувство теплоты и любви

Творческая деятельность, подтверждающая наличие социального интеллекта, способностей, проявляется и в способности воспринимать и преподносить себя миру людей. Ведущую роль когнитивных способностей и творческой направленности в успешном взаимодействии с людьми подтверждает в своих исследованиях Дж. Гилфорд.

Мы считаем, что творчество в отношениях с людьми, может быть соотнесено с выделенными Дж. Гилфордом параметрами креативности:

1) оригинальность – способность продуцировать отдаленные ассоциации, необычные ответы;

2) семантическая гибкость – способность выделять функцию объекта и предложить его новое использование;

3) образная гибкость – способность изменить форму стимула таким образом, чтобы увидеть в нем новые признаки и возможности для использования;

4) семантическая спонтанная гибкость - способность продуцировать разнообразные идеи и связи.

Креативность отличается от других психических феноменов огромным объемом и распределением внимания, сконцентрированной наблюдательностью. Креативность как когнитивная характеристика связана с проявлением гибкости и открытости по отношению к другим людям. Как способность или качество, креативность чаще проявляется и может быть обнаружена в вербальном поведении. Креативной личности свойственно стремление к преобразованию социального окружения посредством речевого активного обращения. Она способна не только создать идею, но и продвинуть её в социуме, используя умение показать высокий статус идеи, способна

вдохновить социальное окружение, настроить на достижение совместного результата.

Таким образом, успешность задач взаимодействия связывается с уровнями развития способностей понимать условия ситуации и окружения, понимать себя и других людей.

В своих исследованиях Г.Оллпорт социальный интеллект определяет как особую способность верно судить о людях, прогнозировать их поведение и обеспечивать адекватное приспособление к социальному окружению. Выделен набор качеств, обеспечивающих лучшее понимание других людей: гладкость в отношениях с ними и социальный интеллект, понимаемый как способность высказывать быстрые, почти автоматические суждения о людях, их реакциях и развитии межличностных событий.

В настоящее время одной из самых распространенных и признанных является теория успешного интеллекта Роберт Дж. Стернберга. Автор считает, что вместо того, чтобы уделять внимание традиционному рассмотрению интеллекта, нужно сосредоточить его на людях, успешно адаптирующихся к окружающему миру. Эти люди достигают успеха не только потому, что они быстро обучаются, но они также сами контролируют условия окружающей среды, изменяют, формируют значимые аспекты, при этом изначально выбирают адекватные условия, отказываясь от тех, которые препятствуют достижению оптимальной жизнедеятельности и общения. Для изменения социальных условий умело используют соответствующие психологические средства – знания и приемы общения.

В структуре успешного интеллекта Р.Дж.Стернбергом выделены аналитические способности, необходимые для отбора и оценки вариантов своих действий. Вторым компонентом являются творческие способности - способности к продуктивной форме активности и самостоятельности человека, результатом которой может явиться в числе прочего и создание новых музыкальных и художественных произведений и др. Они получили название креативных способностей и проявляются в таких видах деятельности как

прогнозирование, изобретательство, открытие. Третьей составляющей является практический интеллект, который, по сути, отождествляется с социальным интеллектом. В целом, способность добиваться успеха при решении практических задач зависит от умения человека аккумулировать свои сильные качества и корректировать (или компенсировать) свои слабости посредством равновесия аналитических, творческих и практических способностей (Р.Дж. Стернберг, 2002).

Признание роли личностных качеств в структуре успешного интеллекта позволило Роберту Стернбергу приблизиться к пониманию источников его формирования и наиболее полно отразить его содержание.

Была выделена следующая структура социального интеллекта:

1. Способность к решению практических задач: человек рассуждает логически и здраво, видит все аспекты проблемы; принимает хорошее решение, обращается к оригинальным источникам важной информации; слушает все аргументы и т.п.

2. Вербальная способность: говорит ясно и с четкой артикуляцией; хорошо понимает прочитанное; имеет хороший словарный запас; не испытывает трудности в письменной речи; эффективно общается с людьми и т.д.

3. Социальная компетентность: принимает других такими, какие они есть; не опаздывает на встречи; выносит справедливые суждения; чуток к нуждам и желаниям других людей; имеет широкие интересы и т. п.

Таким образом, в модели трехкомпонентного успешного интеллекта Р.Дж.Стернберга проявился уровневый характер социального интеллекта как свойства, обеспечивающего успех в общении и практических видах деятельности, связанной с взаимодействием. Практическая направленность социального интеллекта связана с творческим преобразованием условий социального окружения. В его работах наиболее убедительно подтверждена правомерность изучения социального интеллекта как самостоятельного

психологического феномена, связанного с успешностью и эффективного практической деятельности.

Одной из наиболее поздних является модель персональной компетентности С.Гринспена и Дж.Дрискола, которая также включает компоненты, характеризующие социально успешную личность. Это физиологическая, эмоциональная, повседневная и академическая компетентности. Повседневная компетентность представляет собой совокупность практического и социального интеллекта, как способности осознавать и понимать социальные проблемы. В этой модели социальный интеллект является связующим звеном между общим интеллектом (способностью решать абстрактные задачи) и личностными особенностями. Так была подтверждена идея Н.Кантор и Дж.Килстрона о том, что социальная успешность определяется интеллектуальными (связанными с общими способностями) и личностными (поведенческими) компонентами, и что индивидуальные различия в социальном поведении определяются разницей в знаниях и стратегиях личности.

Таким образом, социальный интеллект представляет собой самостоятельный феномен, взаимосвязанный с когнитивными способностями и креативностью, а также поведенческими особенностями, которые отражают умение эффективно строить общение и совместную деятельность.

2. Современное общество значительно усложнилось по сравнению с тем, в котором жили предшествующие поколения. Социально – экономическая дифференциация общества приводит к усилению индивидуализации жизни, возрастанию конкуренции и атомизации общества. Современный человек переходит из родительской семьи в школу, затем несколько раз меняет свое профессиональное место в жизни, уже не в состоянии целиком идентифицировать себя с какой-либо определенной группой общества, приняв ее правила, ценности и ориентиры. Уменьшение жесткости социальных связей человека создают большой простор проявлению его индивидуальности (Г.Г. Дилигенский, 1996). В то же время независимость порождает проблему,

связанную с ростом собственной ответственности за развитие и достижения профессионального и личностного характера.

С другой стороны, потребность стать личностью и осуществлять социально значимую деятельность требует высоких интеллектуальных способностей, образовательного уровня и обладания качествами, привлекательными для других людей. Стремление добраться до вершин развития проявляется, прежде всего, в профессиональной деятельности. Возможность прогрессивного личностного развития связана с умелым владением средствами саморегуляции и собственным когнитивным ресурсом, то есть тем, насколько личность может расширить свои психофизиологические способности. Таким образом, профессиональное и личностное развитие становится процессом прерывистым, разнонаправленным и подверженным влиянию неопределенных условий на разных этапах жизнедеятельности человека. Эта сложность требует новых способов обращения с действительностью, умения прогнозировать и преодолевать социальные риски. Мы считаем, что главные причины стагнации в карьере и профессиональном росте кроются в неготовности к изменениям и социальными рисками. Борьба и соперничество не являются эффективными стратегиями поведения, ведущая роль отводится приобретению когнитивных, нравственных и личностных преимуществ, таких как общий, социальный и эмоциональный интеллект. Последние имеют разные источники возникновения и развития, а достижение высоких уровней профессионализма происходит за счет стремления учиться и взаимодействовать с другими людьми, овладевать знаниями профессиональной направленности, о себе и о людях.

Рассмотрим наиболее распространенные подходы к изучению личностного развития, частью которого является профессиональное развитие.

Первый подход, получивший широкое признание психологии, берет начало от психодинамической концепции личности Э.Эриксона. Процесс соотнесения личностью себя с той моделью профессионала, которая соответствует высшему уровню эффективности выполнения работы, в психологии описывают как процесс профессиональной идентификации. Быть

идентичным, по Э.Эриксону, это переживать хронологию своей жизни как единое целое. Идентификация - это, прежде всего, активная мыслительная деятельность по обнаружению себя в социальном мире. Выбор профессии связан не только с оценкой возможности занять достойное место и уникальную нишу, но и с оценкой тех трудностей, которые неизбежны на пути их достижения. Человек, потерявший смысл деятельности или работу, теряет устойчивость, его постоянство становится прерванным. Хроническая усталость и снижение эффективности деятельности также нарушает психическое и физическое здоровье, отражается на результатах труда и карьере. Способность личности к организации собственной активности, мобилизации, регулированию, согласованию с объективными требованиями и активностью других людей и есть проявление субъектности личности (Абульханова-Славская, 2001).

Формирование субъектности основано на потребности личности в признании и уважении со стороны окружающих людей. Акцент делается на способности индивида воздействовать на жизнедеятельность других людей, а также произвести изменения интеллектуальной и аффективно – потребностной сферах других членов общества.

Мы считаем, что становление субъектности в профессии близко по содержанию к тому, что социологи описывают как персонализацию. Психологическое содержание процесса персонализации было уточнено А.В. Петровским, который считает, что в процессе персонализации проявляется потребность быть личностью. Потребность в признании и уважении субъективно осознается как желание оставить положительный след в жизни других людей. Возможен обратный процесс – деперсонализация, то есть риски связаны с невозможностью производить социально значимые действия, эмоционально и интеллектуально воздействовать на других людей. Скорее всего, действие риска деперсонализации начинается с негативной оценки своих интеллектуальных способностей и образовательного уровня, компетентности и социальных умений.

Следующий подход к изучению психологического содержания профессионального и личностного развития получил начало в работах и исследованиях социологов. В социологии изучается процесс, направленный на иерархизацию или расстановку статусов в пределах одной профессии, - профессиональная стратификация. Психологическое содержание этого процесса изучено не достаточно. Концепция социальной стратификации, в том числе охватывающая и процессы труда, была предложена П. Сорокиным. Автор описывает процессы дифференциации людей в профессии по поводу распределения результатов и благ, в основе которых лежит неравенство людей по неким признакам, главным образом, по социально - экономическому положению. В пределах почти каждой профессиональной группы можно выделить три уровня. Первый включает предпринимателей, или хозяев. Они экономически независимы и их деятельность на контроль работы наемных работников.

Второй уровень занимают служащие высшей квалификации - управленцы, это менеджеры, главные инженеры, члены совета директоров общества и т.д. Они координируют, направляют работу организации, принимают также важные решения. Их работа высоко оплачивается.

Работники третьего уровня – это те, кто продает свой труд значительно дешевле.

Согласно представлениям П.Сорокина, высокий уровень профессионализма, направленный на выполнение функций контроля и организации, требует более высокого уровня интеллекта. Ранжирование индивидов в профессии происходит на основании их интеллектуальных возможностей. Умение предвидеть и рациональное преодоление неопределенных ситуаций дает преимущества и привилегии в профессиональной стратификации.

Можно заключить, что личностное развитие не ограничивается процессами идентификации, стратификации и персонализации, проявляющихся в профессии. Мы не рассматриваем ценности и качества личности, акцентируя

внимание на когнитивной стороне рассматриваемых процессов и субъективно переживаемых личностью успехе или неуспехе в профессии.

Когнитивный или интеллектуальный потенциал личности определяет осознанную или неосознанную готовность к трудностям и неопределенным ситуациям профессионального пути. Для оценки готовности к профессиональной деятельности важно понимание того, какие риски и трудности прогнозирует индивид, вступая в профессию.

3. В современных психологических науках разделены понятия риска и угрозы. Понятие риск используется для указания противоречия для индивида между потребностью выполнить определенное действие и угрозой физическому или субъективному благополучию. Не останавливаясь на физических угрозах, мы остановимся более подробно на рассмотрении рисков субъективному благополучию как показателю эффективности протекания деятельности и реализации потребностей.

В настоящее время готовность к риску признана разноуровневой характеристикой. В работах различных авторов готовность к риску понимается как позитивная характерологическая составляющая «храбрости» (П. Вайнцвайг); личностное свойство, определяющее склонность к поиску острых ощущений (Г.Айзенк); проактивное поведение субъекта (Г.Оллпорт, В.Франкл); интеллектуальный личностный потенциал (В.А.Моросанова, Т.В.Корнилова); когнитивный стиль человека (О.В. Тихомиров и др.).

Риск в современных психологических науках рассматривается как личностное качество и как форма поведения, связанная с неопределенными и превышающими возможности индивида условиями жизнедеятельности. Главными характеристиками ситуаций риска являются неопределенность, угроза и значительная вероятность наступления (А.П.Альгин, В.А.Бодров, Л.Г.Дикая, К.В.Судаков). Также большинство исследователей рассматривают оценку риска как субъективную, обусловленную не только диспозицией ситуации, но и индивидуальными, личностными и смысловыми особенностями (Л.А.Анциферова, Т.В.Корнилова, А.Б.Леонова, А.В.Петровский, и др.).

В зарубежной психологии исследование проблем совладания с трудными жизненными ситуациями берет начало в психоанализе, в изучении механизма психологической защиты (З.Фрейд, А.Фрейд, К.Хорни, Э.Фромм и др.). Одной из самых ранних теорий, посвященных когнитивной оценке опасности человеком, является когнитивная теория стресса и совладания Ричарда Лазаруса и Сюзан Фолкман. Согласно представлениям Лазаруса и Фолкман, сначала индивид производит когнитивную оценку ситуации в трех возможных исходах. Первый вариант - потеря уже состоялась, когда ущерб нанесен; вторая ситуация - угроза есть, и она с большой степенью вероятности состоится. Третий вариант связан с оценкой ситуации как требующей поиска преимуществ, способных изменить ситуацию в благоприятном направлении и мобилизации сил. Таким образом, далее оценка сфокусирована на распознавании возможностей для разрешения неопределенной ситуации. Авторы отдают когнитивной оценке роль медиатора между реакцией стресса и стратегией совладания. Негативные эмоции возникают на этапе оценки ситуации как потери. Позитивные эмоции – возбуждение и желание преодолеть неопределенность с реализацией собственных интересов – появляются в ситуации вызова, когда условия, по оценке индивида, содержат потенциальные преимущества или выгоды.

Также признание получила теория контроля Ч.Карвера и М.Шейера. Основная идея состоит в том, что система обратной связи для поведенческой саморегуляции минимизирует расхождения между личными стандартами и достигнутыми результатами. Стратегии совладания разделены на проблемно – ориентированные, эмоционально – ориентированные и дисфункциональные. Наиболее эффективными признаются стратегии, основанные на когнитивных обработках и поиске, - те, что отнесены к проблемно – ориентированным.

В отечественной психологии первые работы по изучению рискованного поведения появились как результат исследования надситуативной активности. Надситуативная активность определяется как способность субъекта подниматься над уровнем требований ситуации, ставить цели, избыточные с

точки зрения исходной задачи; выступает в явлениях творчества, познавательной (интеллектуальной) активности, «бескорыстного» риска и сверхнормативной активности.

Другое понятие, введенное В.А. Петровским, активная неадаптивность, указывающая на превышение требований ситуации и самополагание индивида. Самополагание как активность направлена не на достижение согласия со средой, а на формирование условий по собственному замыслу. Она включает осознание неопределенности исхода ситуации и признание ответственности за результат собственных действий. Ответственность предполагает анализ собственных мыслительных действий, оценку вероятности достижения с помощью выбранных средств и внешних действий. В свою очередь достижение и осуществление самополагания всегда связано с риском того, что результат не будет соответствовать затраченным усилиям. Как мы утверждали выше, стратегии поведения, следующие за негативной оценкой своего состояния и положения, не связаны с борьбой и соперничеством. В этой связи, уместно обратиться к понятию надситуативная активность, которое также введено в научный оборот А.В.Петровским. Исследователь включает в процесс саморегуляции, протекающий в ситуации риска, опережающий контроль. Активность, направленная на построение деятельности в неопределенных условиях, осуществляется на различных уровнях и включает мобилизацию психофизиологических ресурсов, выбор соответствующих физических и умственных навыков, построение алгоритма поведения, перестройка сознательного и ценностного отношения к ситуации (Петровский, 1999).

В настоящее время психологи признают значимым для личного и профессионального успеха еще одно качество - толерантность к неопределенности. В отечественной науке толерантность к неопределенности исследовали В.Н.Зинченко, А.И. Гусев, А.В.Карпов, Т.В.Корнилова, Д.А.Леонтьев, Л.Г.Почебут и др. Толерантность к неопределенности проявляется в способности эффективно действовать в условиях недостатка информации об условиях среды и собственных возможностях.

Карпов А.В. (2005) считает ее одной из основных профессионально-важных качеств руководителя. Толерантность к неопределенности определяется сочетанием когнитивных способностей к снятию неопределенности и эмоциональной тенденцией к восприятию неопределенных ситуаций как, хотя и трудных, но не психотравмирующих.

В контексте профессиональной идентификации А.И. Гусев утверждает, что лидеры обладают более высокой внутренней толерантностью к неопределенности, выражающейся в способности выдерживать неструктурированность ситуации. В то же время они обладают более низкой внешней толерантностью к неопределенности, что проявляется в нетерпимости к отстающим членам группы и их решениям.

Как показывает Р.Дж.Стернберг (2002), толерантность к неопределенности является чертой саморегуляции личности и тесно коррелирует с готовностью к рискованным решениям. Также она взаимосвязана с креативностью, с лидерской позицией, с эмоциональным интеллектом и способностью к успеху (Stoycheva, 2002; Wilkinson, 2006).

По мнению Д.А.Леонтьева и Е.Ю.Мандриковой (2005), ведущая роль толерантности к неопределенности отводится в процессах саморегуляции деятельности. Это одна из важнейших составляющих личностного потенциала, наряду со способностью к самодетерминации (автономией), эмоциональным интеллектом и жизнестойкостью.

Готовность к риску формируется на различных уровнях психической организации личности и проявляется в неопределенных и неструктурированных ситуациях, требующих от индивида способности к саморегуляции и когнитивному поиску решения. Когнитивным способностям отводится ведущая роль в преодолении неопределенности и социальных рисков. Когнитивный потенциал, запускающий оценку и анализ, подлежит сознательному развитию и может стать эффективным механизмом в прогнозировании трудностей и выработки способов действий в неопределенных ситуациях.

Как мы показали выше, отдельно рассматриваются риски неопределенности в принятии личных и управленческих решений (А.П.Альгин, Е.П.Ильин, В.А.Карпов, Т.В.Корнилова и др.). Эти риски также являются социальными, так как в зону их действия вовлечено окружение, другие люди и группы.

Нам представляется уместным для рассмотрения социальных рисков обратиться к исследованиям корпоративного стресса С. Картрайт и К. Купер. Авторы выделяют следующие потенциальные стрессоры, влияющие на профессиональное самочувствие и благополучие в организации, повышающие уровень внутренней и внешней неопределенности:

- потеря чувства самоидентификации при разрастании масштабов организации;
- нехватка информации, слабая или недостаточно построенная коммуникация;
- боязнь потерять работу или получить существенное понижение по должности;
- опасение нежелательного перевода на другую должность или рабочее место;
- снижение или утрата полномочий, статуса, престижа;
- прерванная или неопределенная судьба дальнейшей карьеры;
- изменение правил и положение внутриорганизационного распорядка;
- неоднозначность системы распределения ролей, прав и обязанностей;
- обесценивание и девальвация имеющегося опыта;
- несовпадение личных ценностей с культурой организации;
- повышение рабочей нагрузки.

Мы считаем уместным обратиться к теории перспектив Д.Канемана и А. Тверски. Идея этой теории состоит в следующем: индивиды сначала выполняют процесс редактирования, преобразуя проблему, связанную с риском и неопределенностью в совокупность простых перспектив, а потом оценивают вероятность разных результатов. Исследователи установили, что, если человек

поэтапно принимает решения в условиях риска и неопределенности, то он оценивает выгоду и потери от каждого шага. Влияние всей последовательности решений на свое благосостояние учитывают лишь немногие. Был сделан вывод, что это крупные бизнесмены и инвесторы, обладающие значительными средствами, позволяющими «хранить яйца в разных корзинах». Парадоксальный вывод состоит в следующем: люди скорее готовы взять на себя больший риск, чтобы избежать издержек, чем получить дополнительную премию при большом риске. Очевидно, что данные обобщения применимы не только к экономическому поведению. Достижение профессионального статуса прямо связано с ростом доходов, в то же время риск, механизм оценки риска, скорее всего, тот же. То есть потеря существующего статуса и положения воспринимается более вероятной, чем она может произойти в реальности. Возможно, человек воспринимает неопределенные ситуации как риски, имеющие большую степень вероятности наступления.

4. На наш взгляд, главное противоречие заключается в том, что в то время как существует значительное количество работ, посвященных становлению профессионализма и рисков, недостаточно разработанной является теоретическая база для описания социальных рисков, связанных с личностным развитием. С другой стороны, не представлена общая картина факторов, определяющих процессы идентификации, персонализации и стратификации в профессии. Теоретический анализ и обращение к процессам профессиональной идентификации, персонализации и профессиональной стратификации позволили нам обобщить социальные риски, положив в основание классификации реальные психологические угрозы, связанные с социальным окружением и угрозами собственной личности в профессии.

Ильин Е. П. также разделяет риски на реальные и мнимые. Реальный риск присутствует в неопределенной ситуации, когда человеком принимается решение при существовании действительной опасности. Мнимые риски связаны с субъективно обоснованными опасностями, которые в его сознании выступают

как реальные. Часто они возникают в результате переживания неизвестности, которая вызывает страх.

Мы полагаем, что правомерно объединить риски как социальные на основании их источников – общественной организации жизнедеятельности человека. В таблице 1 мы представили лишь одну из возможных классификаций социальных рисков для индивида, критерием разделения стали специфические угрозы и опасности в социальной деятельности. Также мы соотнесли их с процессами, описывающими изменения личности в процессе профессиональной деятельности – идентификацией, стратификацией и персонализацией. Представленная ниже классификация социальных рисков была создана на основе экспертных оценок студентов Оренбургского государственного университета.

Таблица 3 - Социальные риски

Виды социальных рисков	Характеристики	Факторы или проявления	Процессы, описывающие профессиональную деятельность
1	2	3	4
Несоответствия возможностей и требований	Требования профессии превышают психофизиологические возможности и способности	Психосоматические явления Негативные эмоции Внутриличностный конфликт	Профессиональная идентификация
Риск несоответствия роли	Наличие двух (или более) социальных ролей, эффективное выполнение которых превышает возможности индивида	Конфликты межличностные, семейные и бытовые	Персонификация и стратификация
Риск неопределенности среды	Отсутствие однозначных критериев для принятия хорошего решения	Тревога и страх Отсрочка и отсутствие решения	Профессиональная идентификация

Продолжение таблицы 3

1	2	3	4
Риск невозможности достижения	Неуверенность в достижении желаемого результата	Отказ от сложной деятельности, выполнение простых действий	Стратификация
Риск эмоционального заражения	Перенос эмоций и отношений на свое эмоциональное состояние	Изменения эмоционального состояния и благополучия, спад деятельности	Персонализация
Коммуникационный риск	Зависимость от окружения, неспособность выстраивать конструктивное взаимодействие	Вовлеченность в межличностные и групповые конфликты Изоляция	Профессиональная идентификация
Статусный риск	Опасность потери привилегий и авторитета	Агрессивность и конфликты	Персонализация и стратификация
Ценностный риск	Несоответствие требований деятельности собственным нормам и правилам	Отказ от выполнения профессиональных обязанностей, саботаж	Профессиональная идентификация
Риск потери собственной значимости	Восприятие утраты собственной значимости	Стагнация развития и отказ от достижений	Персонализация и стратификация
Риск потери смысла деятельности	Обесценивание выполняемой работы	Снижение интереса к работе, снижение числа контактов и обращений к другим	Профессиональная идентификация
Риск материального неблагополучия	Недоступность материального вознаграждения за работу	Конфликты, снижение качества работы, потеря интереса к работе	Стратификация

Как отражено в таблице, процесс профессиональной идентификации связан со следующими рисками: с риском несоответствия возможностей и требований, с риском неопределенности среды, с коммуникационным риском, с ценностным риском, с риском потери смысла деятельности. Когнитивная оценка данных рисков включает понимание требований профессии, структуры деятельности, требований к уровню мастерства и сопоставление их с собственными психофизиологическими особенностями. С позиции акмеологического подхода, компенсация того качества, которое изначально является неэффективным, происходит за счет сильно выраженных свойств и стремлений личности. Самополагание и собственная активность личности являются механизмами и средствами достижения профессиональной идентичности. В противоположном случае личность отказывается от данной деятельности, приходит к пониманию полного несоответствия требованиям выбранной профессии.

Внесение в работу и профессию собственных смыслов и особенностей происходит в процессе профессиональной персонализации, который связан с риском несоответствия роли, с риском потери собственной значимости, со статусным риском, с риском эмоционального заражения, с риском, некомпетентности. Мы считаем, что осознание и четкое осмысление того, что личность хочет передать социуму посредством своей профессиональной деятельности, определяется способностью личности к анализу и обобщению. Зрелость личности выражается в том, что она осознанно определяет последствия собственной деятельности, того влияния, которое она производит на людей, участвующих в совместной деятельности.

Профессиональная стратификация происходит на основе тех отношений и устремлений, которыми характеризуются входящие в организацию или группу работники. Достижение достойной профессиональной ниши и вознаграждения связано со следующими рисками: с риском материального неблагополучия, с риском потери собственной значимости, со статусным риском, с риском невозможности достижения и с риском несоответствия роли.

Понимание необходимости собственного профессионального и личностного и развития за счет получения новой информации, способов переработки и осмысления также относится к когнитивному потенциалу личности. Собственная активность и принятие ответственности расширяют набор способов действий и взаимодействия, что выражается в выборе наиболее оптимальных для личности.

Когнитивные способности и когнитивный потенциал играют ведущую роль в построении эффективной деятельности в изменяющихся и неопределенных условиях. Способность синтезировать информацию проявляется в умении находить условия, относящиеся к конкретной ситуации, исходя из общей картины мира или структуры. Расширение возможностей за счет дивергенции мышления довольно часто рассматривается психологами и педагогами как активизация самостоятельного и творческого поиска. Познавательный интерес личности побуждается существованием других мнений, точек зрения и способов деятельности. Социальный интеллект и эмоциональный интеллект также являются прогностичными в оценке будущих достижений в профессии, они организуют и мобилизуют когнитивные ресурсы личности и являются саморазвивающимися. С другой стороны, приобретение профессиональной и психологической компетентности способствует пониманию своих возможностей на ранних этапах вхождения в профессию, мотивирует к освоению рациональных стратегий преодоления, и, в целом, направляет целостное развитие личности.

Вопросы для самоконтроля

1. Проанализируйте какие особенности социального восприятия и взаимодействия проявляются в процессе профессиональной идентификации.
2. Являются социальные способности врожденными или приобретенными?
3. Как появляется психологическая компетентность?

4. Какие процессы составляют профессиональное развитие?

Перечислите несколько подходов к пониманию профессионального развития.

5. Дифференцируйте понятия риска и угрозы.

6. Прокомментируйте понятие социальный риск и выделите несколько видов, которые, на ваш взгляд, наиболее вероятны в вашей будущей профессиональной деятельности.

7. Какие виды неопределенности встречаются в вашей работе?

8. Дайте определение такому личностному качеству как толерантность к неопределенности? Как она исследуется?

9. Прокомментируйте понятие персонализация. Каковы личные и социальные потребности, лежащие в основе этого процесса?

10. Проанализируйте психологическое содержание процесса профессиональная стратификация.

Тест

1. Толерантность к неопределенности –

1) *проявляется в способности эффективно действовать в условиях недостатка информации*

2) отсутствие информации об условиях среды и собственных возможностях.

3) способность сохранять способность мыслить в стрессовой ситуации

4) отсутствие страха и тревожности.

2. Профессиональная идентификация связана:

1) с участием наставника

2) с принятием роли работника

3) с использованием профессиональных склонностей

4) *с принятием стандартов, ценностей и качеств личностью индивидом в процессе профессиональной деятельности.*

3. По мнению Ганса Айзенка, социальный интеллект – это:

1) способность решать разного рода жизненные задачи

2) *способность индивида использовать психометрический интеллект в целях адаптации к требованиям общества*

3) способность строить совместную деятельность

4) способность ладить с людьми.

4. Гордон Оллпорт социальный интеллект определяет:

1) как умение прогнозировать развитие социальных событий

2) *как способность верно судить о людях, прогнозировать их поведение и обеспечивать адекватное приспособление к социальному окружению*

3) способность адаптироваться к обществу

4) умение понимать других людей.

5. В зарубежной психологии исследование проблем совладания с трудными жизненными ситуациями

1) связывается с исследованиями социального интеллекта

2) *связано с изучением механизмов психологических защит*

3) *берет начало в психоанализе*

4) посвящено поиску личностных особенностей, определяющих успешное поведение.

6. Стратегии совладания в типологии Ч.Карвера и М.Шейера разделены:

1) *на проблемно – ориентированные, эмоционально – ориентированные и дисфункциональные*

2) эмоциональные и когнитивные

3) конструктивные и деструктивные

4) гендерные.

7. Процесс соотнесения личностью себя с той моделью профессионала, которая соответствует высшему уровню эффективности выполнения работы, в психологии описывают как процесс:

1) профессиональной стратификации

2) профессиональной персонализации

3) *профессиональной идентификации*

4) все ответы верны.

8. Модель персональной компетентности С.Гринспена и Дж.Дрискола включает компоненты, характеризующие социально успешную личность:

1) уровневую организацию регулятивных процессов

2) *физиологическую, эмоциональную, повседневную и академическую компетентности*

3) общий, вербальный и эмоциональный виды интеллекта

4) общие и специальные способности.

9. Петровский А.В. считает, что в процессе персонализации проявляется:

1) потребность влиять на других людей

2) направленность личности и ее социальные потребности

3) *потребность быть личностью и влиять на других людей*

4) потребность проявить собственное «Я».

10. Надситуативная активность определяется как способность:

1) *субъекта подниматься над уровнем требований ситуации, ставить цели, избыточные с точки зрения исходной задачи;*

2) *выступает в явлениях творчества, познавательной активности, «бескорыстного» риска и сверхнормативной активности*

3) склонность к бескорыстному риску во всех видах деятельности

4) активная неадаптивность, связанная с потребностью расширить границы комфорта и влияния.

11. Профессиональная стратификация это процесс:

1) разделения людей по профессиональным группам

2) разделения по статусам, определяемым уровнем профессионального мастерства

3) *иерархизации или расстановки статусов в пределах одной профессии*

4) разделение по степени авторитета в профессии.

Темы для самостоятельного исследования

1. Субъект и субъектность в работах отечественных психологов.
2. Социальная компетентность и успешность личности.
3. Надситуативная активность и неадаптивность как социально значимые качества.
4. Психологическое содержание процесса материальной стратификации.
5. Соотношение общего интеллекта и когнитивного потенциала личности.

Список использованных источников

1. Абульханова – Славская, К.А. Стратегия жизни/К.А. Абульханова. М.: Мысль, 2001. – 158 с.
2. Брушлинский, А. В. Субъект: мышление, учение, воображение: избр. психол. труды / А. В. Брушлинский. - М. : Ин-т практ. психологии : НПО Модэк, 2006. - 392 с.
3. Карпов, А.В. Психология менеджмента: Учеб. пособие/А.В. Карпов. - М.: Гардарики, 2005. - 584 с.
4. Корнилова, Т.В. Психология неопределенности: Единство интеллектуально-личностной регуляции решений и выборов/Т.В. Корнилов // Психологический журнал. - 2013.- Т. 34, № 3.- С. 89–100.
5. Леонтьев, Д.А. Личностный потенциал: структура и диагностика/Д.А. Леонтьев. -М.: Смысл, 2011. - 423 с.
6. Минияров, В.М., Социальный интеллект у студентов с различными характерами/В.М. Минияров. - Самара : Изд-во Самар. ун-та, 2008. - 148 с.
7. Сорокин, П. А. Человек. Цивилизация. Общество/П.А. Сорокин. - М.:Политиздат, 2002. - 543 с.
8. Практический интеллект / под ред. Р. Дж. Стернберга . - СПб. : Питер, 2002. - 272 с.
9. Слободчиков, В. И., Основы психологической антропологии. Психология человека: Введение в психологию субъективности. Учебное пособие для вузов/В.И.Слободчиков. – М.: Школа-Пресс, 1995. — 384 с.

§2 Психическое здоровье и его социально – психологические показатели

1. Общее понятие о психическом здоровье: содержание и критерии.
2. Социально – психологические показатели психического здоровья.
3. Социальная среда и психическое здоровье индивида.

1. Вопрос о здоровье – нездоровье становится актуальным в сложные жизненные периоды, при возникновении трудностей, связанных и со сложными внешними условиями. То, как личность реагирует и организует свое поведение и деятельность в постоянно меняющихся и неопределенных условиях, обнаруживает и его уровень психического здоровья. Его переживания и эмоциональное состояние доступны для анализа и самому человеку, а его деятельность является показателем для его близких, в деловой сфере для коллег, педагогов и работодателей. Какими бы изменчивыми и напряженными не были внешние условия (социально-экономические, культурные, демографические и трудовые), каждый человек пытается достичь комфорта, понять условия среды и приспособиться к ним.

Значение психического здоровья во многом зависит от социальных стандартов и стандартов, установленных в медицине. Врачи имеют дело с пограничными состояниями и неврозами, их методы лечения часто являются специфическими - медикаментозными и амбулаторными.

В настоящее время понятие «психическое здоровье» является, на наш взгляд, достаточно определенным, это совокупность установок, качеств и функциональных способностей, которые позволяют индивиду адаптироваться к среде.

Акцент делается на субъективных ощущениях индивида и социальном восприятии его поведения другими людьми. Ощущение человеком удовлетворенности и радости своей жизни - субъективные показатели того, что у него здоровье в порядке, в том числе и психическое. В то же время переживания и эмоциональное состояние доступны для анализа самому

человеку, сознательная оценка своего психического здоровья помогает выбрать более эффективные способы приспособления к внешним условиям.

Объективные показатели более разнообразны. В целом, все они сводятся к адаптированности – способности приспосабливаться к окружающей среде и достигнутому равновесию в ней. Таким образом, то как личность реагирует, как она организует свое поведение и деятельность в постоянно меняющихся и неопределенных условиях, обнаруживает уровень психического здоровья.

Психологи связывают показатели психического здоровья со следующими характеристиками:

- 1) с адекватностью самооценки;
- 2) с реалистичностью уровня притязаний;
- 3) со способностью к надситуативной активности;
- 4) с отсутствием тревожности, страха и невроза;
- 5) с адекватной ответственностью за себя и свое потомство;
- 6) с принадлежностью к отдельной группе.

Американский психолог У. Джеймс в начале 20 века предложил формулу для самооценки: $\text{Самооценка} = \text{Успех} / \text{Уровень притязаний}$. Измерение успеха вызвало много вопросов у теоретиков и практиков, в настоящее время ученые более единодушны в признании соотношения самооценки и уровня притязаний. С точки зрения К. Роджерса, самооценка возникает в результате взаимодействия с окружающей средой, оценочного взаимодействия с другими людьми. Причиной трудностей для человека является расхождение между самооценкой и оценками окружающих, или расхождение между самооценкой и идеальным представлением о себе, отвечать которому человек стремится. Такое расхождение не всегда является неконструктивным. Некоторые люди не способны перестраивать свою самооценку и искаженно интерпретируют свой реальный опыт. Другие оказываются способными перестраивать самооценку, приводя ее в соответствие со своим реальным опытом. Гибкость в оценке самого себя, умение корректировать свое поведение под влиянием опыта являются условием безболезненной адаптации к условиям жизни. Решающее

значение для нормального психического состояния человека имеет согласие с самим собой. Психологи отмечают значение для развития личности потребности в положительной оценке - в одобрении и уважении других людей. Так появляется самоуважение, являющееся важнейшей потребностью личности.

Надситуативная активность определяется как способность субъекта подниматься над уровнем требований ситуации, ставить цели, избыточные с точки зрения исходной задачи. Она выступает в явлениях творчества, познавательной активности, «бескорыстного» риска и сверхнормативной активности (А.В.Петровский, 1996).

Ответственность за себя и потомство в психологии связывается с осуществлением контроля за ходом своей жизни и деятельности. В отечественной психологии ответственность рассматривается как социально - психологический феномен в условиях совместной деятельности. Данными исследованиями занимались В.С.Агеев, Е.Д.Дорофеев и др. Таким образом, социальность ответственности обусловлена генетически. Осознание личностью своей ответственности определяется целым рядом факторов, это познавательные, мотивационные, эмоционально – волевые, характерологические, ситуативные и прочие. Субъект, прежде всего, отвечает за свои действия перед самим собой, а не перед внешними условиями общества и его членами.

Принадлежность к группе, являясь одной из базовых потребностей, в случае удовлетворения обеспечивает поддержку в эмоциональном плане защиту действием и расширение знаний и умений.

Все перечисленные показатели проявляются в отношениях с другими людьми и в совместной деятельности. Они имеют социально – психологические проявления и могут быть восприняты и оценены как самой личностью, так и другими людьми. Снижение каждого из них субъективно ощущается как дискомфорт. С другой стороны, это проявляется в нарушении контактов и конфликтах с группой и людьми.

2. Система механизмов психической адаптации к социуму многокомпонентна и состоит из ряда подсистем, среди которых психологи обращают особое внимание на подсистему социально-психологических контактов.

Успешность адаптации определяется нормальным функционированием систем физиологического и психического уровня. Эти системы не могут функционировать, не соприкасаясь друг с другом. По мнению физиологов и психологов, существует компонент, обеспечивающий взаимосвязь этих двух уровней и обеспечивает нормальную деятельность человека, - эмоции (Ю.А.Александровский, А.В.Васильев, О.К.Тихомиров и др.).

Адаптированность – это способность эффективно реагировать на изменения среды, основанная на собственной активности личности и ее ответственность за события своей жизни (В.И.Гарбузов, И.В. Дубровина, А.Н.Петровский, А.Г.Шмелев и др.). Адаптированность является субъективным качеством, обеспечивающим психологическую безопасность индивиду, а также социальные и профессиональные достижения личности, это уровень фактического приспособления человека, уровень его социального статуса и самоощущения, удовлетворенности или неудовлетворенности собой и своей жизнью. Ранее мы подробно рассматривали толерантность к неопределенности, как качество способствующее успешность действий в незнакомой ситуации. Видимо, толерантность к неопределенности также становится показателем психического здоровья, проявляясь в субъективном благополучии/неблагополучии.

Исследования подтверждают связь адаптированности и удовлетворенности жизнью (субъективного благополучия) (К.А.Абульханова, Л.И.Анциферова, Д.А.Леонтьев и др.). Важнейшей личностной особенностью, определяющей в современных условиях успешность адаптированности личности, является его направленность на противодействие неблагоприятным обстоятельствам, понимание происходящего и совладание с трудностями. Личность может быть готова затратить физические и умственные усилия,

чтобы вписаться в новые условия. В другом случае человек резко снижает уровень своих притязаний, не тратит дополнительных усилий и, соответственно, проигрывает в уровне жизни, профессиональных и личных достижениях. Ситуация отказа от удовлетворения любых потребностей приводит к эмоциональному дискомфорту, и в случае длительного переживания к психическому и соматическому нездоровью.

Понятие «выученная беспомощность» (learned helplessness) является достаточно новым, но часто используется для описания неэффективного приспособления к социальным условиям. Выученная беспомощность была впервые описана американскими психологами Мартином Селигманом и Стивеном Майером, проводившими эксперименты на собаках. Собак, подвергавшихся вначале слабым ударам тока, которых они не могли избежать, помещали затем в другие клетки, где их действия могли бы помочь им избежать тока. Собаки не хотели учиться простым вещам и были пассивны. Авторы эксперимента заключили, что эта пассивность, или беспомощность, имеет своим источником воспринимаемую животным независимость результатов от его усилий. Более поздние исследования также американского психолога Дональда Хирото подтвердили существование этого феномена у людей. Его испытуемыми могли уменьшить силу неприятного звука, но не все из них это делали.

Беспомощность можно разделить на ситуативную и личностную. Ситуативная беспомощность - это временная реакция на не подконтрольные человеку события. Личностная беспомощность - это устойчивая мотивационная характеристика человека, формирующаяся в процессе развития под влиянием взаимоотношений с окружающими. Проявляется в замкнутости, эмоциональной неустойчивости, возбудимости, робости, пессимистичном восприятии мира, в чувстве вины, более низкой самооценке и низком уровне притязаний и отсутствии креативности.

Селигман отмечает, что выученная беспомощность формируется к восьми годам и указывает три источника формирования беспомощности:

1) опыт переживания неблагоприятных событий, т.е. отсутствие возможности контролировать события собственной жизни; при этом приобретенный в одной ситуации отрицательный опыт начинает переноситься и на другие ситуации, когда возможность контроля реально существует;

2) опыт наблюдения беспомощных людей, например, телевизионные сюжеты о незащищенных жертвах;

3) отсутствие самостоятельности в детстве, готовность родителей все делать вместо ребенка.

Выученная беспомощность характеризуется проявлением дефицита в трех областях - мотивационной, когнитивной и эмоциональной. Мотивационный дефицит проявляется в неспособности действовать, активно вмешиваясь в ситуацию, когнитивный - в неспособности впоследствии обучаться тому, что в аналогичных ситуациях действие может оказаться вполне эффективным, и эмоциональный - в подавленном или даже депрессивном состоянии, возникающем из-за бесплодности собственных действий.

Способствует формированию выученной беспомощности у сотрудников авторитарный стиль руководства в организации (О.И. Девятовская, 2005).

Это зависит от того, какой стиль объяснения неудачи имеется у человека - оптимистический или пессимистический. Сэтим выводом согласуются исследования Эдварда Деси, который ввел другое новое понятие «каузальная ориентация». Оно подходит для описания того, что люди склонны интерпретировать события, происходящие в их жизни. Люди трактуют их как информационные, как контролируемые или как демотивирующие, в зависимости от того, на что человек устойчиво ориентирован. Деси обозначил три типа каузальных ориентаций: автономную (интернальную); внешнюю (экстернальную); безличную. Эти типы ориентаций проявляются в поведении, когнитивной и эмоциональной сферах. Преобладание одного из трех типов ориентаций запускает соответствующий механизм активности (Гордеева, 2005).

Каузальная ориентация имеет следующую логику формирования. Наличие выраженной автономной ориентации имеет место в случае

постоянного удовлетворения всех трех базовых психологических потребностей – в автономии, связанности с другими людьми и компетентности. Развитие контролируемой личностной ориентации происходит в случае частичного удовлетворения потребностей в компетентности и связанности, потребность в автономии фрустрирована. Развитие безличной ориентации происходит, если наблюдается общая фрустрация всех трех базовых потребностей. Каждый человек имеет все три ориентации, однако их степень выраженности различается, что можно использовать в качестве предикторов различных психологических и поведенческих результатов, прежде всего, психологического благополучия и типа саморегуляции деятельности.

Следовательно, в вопросах оценки и работы с психическим здоровьем для психолога особенно важно уметь определять границы своей компетенции. Коррекционные методы, которые используются в психологии, можно свести к терапии средой. В процессе взаимодействия с другими людьми и обществом самая сложная задача встает перед самим человеком – научиться формировать эту среду самостоятельно и использовать свои способности и преимущества целенаправленно.

3. Для описания условий организации, способствующих или нарушающих психическое здоровье индивида, достаточно часто обращаются к модели Питера Варра, который изучал взаимосвязь между занятостью (безработицей) и душевным здоровьем или психологическим равновесием. Он сделал вывод, что существует 10 различных характеристик среды, благодаря которым работа в организации приводит к улучшению или ухудшению душевного здоровья [Мучински, 2004].

1. *Возможность персонального контроля* может обеспечиваться средой. Можно выделить следующие аспекты контроля: возможность принимать решения и действовать по собственному плану, а также прогнозировать последствия своих решений и действий.

2. *Возможность применять навыки.* Среда мотивирует на обучение и усложнение деятельности.

3. *Внешне порождаемые цели* стимулируют человека к активным действиям и развитию.

4. *Разнообразие среды* и деятельности препятствует росту усталости и выгорания.

5. *Ясность среды* обеспечивается обратной связью, своевременной и согласованной с четкими ролевыми требованиями.

6. *Доступность денег* дает возможность удовлетворять потребности и контролировать расходы.

7. *Физическая безопасность* связана с нормативностью и постоянством среды.

8. *Возможность межличностных контактов* обеспечивает социальную поддержку, инструментальную и эмоциональную помощь.

9. *Достойное социальное положение* обеспечивается осознаваемой ценностью своих действий и роли. Отношение индивида к себе обычно основано на обыденном представлении об уважении и его проявлении в данной группе или подразделении.

10. *Поддерживающее руководство* проявляется положительной оценке не только результатов, но и инициатив работника. Похвала выдается не за результат, а за степень приложенных усилий, так понимание ценности усилий, а не конкретного результата, приводит к формированию установки на овладение мастерством. Ориентация на мастерство противостоит реакции беспомощности (*helpless patterns*), которая возникает при столкновении с неудачей и заключается в падении самооценки, снижении ожиданий, негативных эмоциях, резком ухудшении или даже разрушении деятельности.

По мнению Варра, факторы «возможность персонального контроля», «возможность применять навыки» и «внешне порождаемые цели» стимулируют человека к достижениям и развитию. В то время как витамины «разнообразие среды», «ясность среды», «доступность денег», «физическая безопасность», «возможность межличностных контактов», «достойное социальное положение» и бесконечная «поддержка руководства» наносят вред личности.

Также Питер Варр выделяет 5 компонентов или показателей психического здоровья, важных как индивидуальной жизнедеятельности, так и для совместной работы:

- 1) эмоциональное благополучие, которое включает в себя два самостоятельных параметра - удовольствие и возбуждение;
- 2) компетентность;
- 3) автономность;
- 4) уровень притязаний;
- 5) интегрированное функционирование.

Эти показатели, которые руководители и менеджеры организации контролируют и оценивают, являются управляемыми. Они могут быть включены в экспертную оценку в самых разных исследованиях, например, профессиональном отборе, аттестации и в работе, связанной с формированием так называемого «резерва на продвижение». На практике контроль и управление в организации осуществляется через создание корпоративной культуры и благоприятной рабочей среды.

Вопросы для самоконтроля

1. Дайте определение социально – психологической адаптации.
2. Как проявляется дезадаптация в организации?
3. С какими характеристиками личности психологи связывают уровень психического здоровья?
4. Какими свойствами описывают хорошие способности приспособляться к среде?
5. Как соотносится самооценка и уровень притязаний? Кто проводил исследования этой взаимосвязи?
6. Поясните, что значит социальность ответственности личности.
7. Как связана адаптированность и удовлетворенность жизнью?
8. Дайте подробный анализ понятия выученная беспомощность. Кто проводил исследования? Какие закономерности установлены?

9. Прокомментируйте понятие каузальная ориентация личности. Какова логика формирования каузальной ориентации у индивида?

10. Перечислите характеристики среды, которые оказывают влияние на психическое здоровье человека.

11. Как руководители исследуют и контролируют факторы среды, влияющие на психическое здоровье работников?

12. Какова собственная роль личности в поддержании своего психического и физического здоровья?

Темы для самостоятельного исследования

1. Теория самотерминации: исследователи и перспективы.
2. Субъект жизни и стратегии жизни.
3. Гендерные особенности адаптации и адаптированности к обществу.
4. Корпоративный стресс и стрессменеджмент в организации.

Список использованных источников

1. Бендас, Т. В. Гендерная психология: учеб. пособие / Т. В. Бендас. - СПб. : Питер, 2009. - 431 с.
2. Девятковская, И.В. Психологические особенности выученной беспомощности личности учителя : диссертация ... кандидата психологических наук : 19.00.07/И.В. Девятковская.- Екатеринбург, 2006.- 185 с.
3. Изард, К.Э. Психология эмоций. (Мастера психологии)/К.Э. Изард. - СПб. : Питер, 2000. - 464 с.
4. Мучински, П. Психология, профессия, карьера/ П.Мучински.- СПб: Питер, 2004. – 539 с.
5. Самоукина, Н. В. Экстремальная психология/Н.В. Самоукина. - М. : Экмос, 2000. - 288 с.
6. Селигман М. Новая позитивная психология: Научный взгляд на счастье и смысл жизни: Перев. с англ./М. Селигман. — М.: Издательство «София», 2006. —368 с.

7. Петровский, В.А. Личность в психологии: парадигма субъектности/В.А. Петровский. -Ростов-на-Дону: издательство «Феникс», 1996. - 512 с.

8. Пряжников, Н. С. Психология элитарности/ Н.С. Пряжников. - М. : МПСИ ; Воронеж : МОДЭК, 2000. - 512 с.

9. Харитонов, С.В. Руководство по когнитивно-поведенческой психотерапии/С.В. Харитонов . - М. : Психотерапия, 2009. - 176 с.

§3 Социальные конфликты в организации

1. Организационный конфликт и его психологическое содержание.
2. Основные понятия в управлении конфликтами.
3. Универсальные методы разрешения конфликтов.
4. Творческий подход к решению проблем.

1. Социальные конфликты в организации многообразны. Существуют различные классификации социальных конфликтов. Они все выделяют внутриличностные, межгрупповые, внутригрупповые, конфликты между личностью и группой и т.д. Говоря об организационном конфликте, мы подчеркиваем его протекание в среде организации и влияние на общие процессы функционирования и достижения целей организации. В них всегда участвуют конкретные люди и группы, то есть организационный конфликт по природе социален.

Традиционно социальный конфликт понимают как силовое воздействие, осуществляемое двумя или более индивидами или группами на основе несовпадения интересов, ценностей или нехватки ресурсов. Необходимо четко указать те характеристики, которые присущи социальному конфликту.

1) необходимо наличие, по крайней мере, двух сторон, имеющих контакт друг с другом.

2) стороны имеют взаимоисключающие ценности и установки, основанные на дефиците ресурсов.

3) стороны осуществляют действия, направленные друг против друга.

4) стороны поддерживают взаимоотношения, при которых каждая сторона может что – то приобрести за счет другой стороны. Как следствие, дальше следует поведение, направленное на уничтожение, разрушение планов и намерений сторон.

5) решение задач, а именно овладение ресурсами и социальными позициями, достигается с помощью силы.

Изучение конфликтов в организации направлено на выяснение степени и направленности влияния социально–психологических факторов повышения эффективного взаимодействия в процессе совместного труда. В рамках организационной психологии рассматриваются социальные конфликты, возникающие в процессе совместного труда.

Современная точка зрения на роль конфликтов в организациях заключается в том, что даже в организациях с эффективным управлением конфликты необходимы и даже желательны. Не все стороны функционирования могут быть формализованы, а попытка все регламентировать приводит к снижению эффективности работы. Другим важным моментом является тот, что внутри организации подразделения выполняют разные, иногда противоречащие друг другу функции, что неизбежно создает разногласия и трудности для сотрудников.

Основным источником конфликтов в организации обычно является базовое противоречие между формальными и неформальными связями, правилами или нормами и субъективными проявлениями.

Конкретными причинами конфликтов в организации могут быть:

- неточность правил, регламентов и инструкций. Они составляются людьми и могут содержать их личные ошибки, взгляды и установки;

- объективное расхождение целей и интересов работников в подразделениях организации. Например, патологоанатомы и врачи. Данная ситуация повышает качество работы и способствует отбору лучших решений, но конфликт может стать межличностным.

Также психологи особое внимание уделяют группам причин субъективного характера:

- организационно – управленческие, связанные с недостатками руководства, с невыполнением или неэффективным выполнением руководителем своих прямых обязанностей;
- правовые, связанные с нарушениями законов, прав и финансовой дисциплины, как со стороны руководителя, так и со стороны работников;
- психологические - несовместимость, негативные установки, смысловой и культурный барьеры.

Организационный конфликт вызван специфическими свойствами организации, структурными особенностями, взаимодействием с другими организациями. Любой конфликт в организации связан:

- с возможным переносом личных отношений на трудовые. Имеется в виду не только личная жизнь работников, но и трудности понимания, различия культурного, ценностного и интеллектуального характера, и т.д.;
- часто попытки погасить конфликт локальными средствами безуспешны, так как основания конфликта могут быть связаны с более широкими условиями – в обществе, в стране, могут быть связаны со здоровьем, с социальным статусом и т.д.

Итак, организационные дисфункции ведут к конфликтным ситуациям и развитию конфликта. Желание избежать конфликт превращает его в средство устранения отдельных разногласий, дисфункций и стимулирует поиск более комфортного состояния и взаимодействия. Конфликт ускоряет процессы принятия решения и дает возможность сотрудникам удовлетворить личные потребности во власти и уважении.

Для того, чтобы уметь анализировать конфликты и понимать как действовать в конкретной ситуации, следует четко выделять структуру конфликта. Структура конфликта понимается как совокупность устойчивых связей в динамичной системе - конфликтной ситуации; эта система целостна и

отлична от других явлений социальной жизни. Примером может быть следующая, предложенная С.М. Емельянов (2004).

Стороны конфликта – субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или же явно или неявно придерживающиеся конфликтующих участников.

Предмет конфликта – то, из – за чего возникает конфликт.

Образ конфликтной ситуации – это отображение предметов конфликта в сознании субъектов конфликтного взаимодействия.

Мотивы конфликта – внутренние побудительные силы, подталкивающие субъектов социального взаимодействия к конфликту (мотивы выступают в форме потребностей, интересов, целей, идеалов и убеждений).

Позиции конфликтующих сторон – это то, о чем они заявляют друг другу в ходе конфликта или в переговорном процессе.

Стороны конфликта или участники могут быть также отнесены к группам (А.Я. Анцупов, С.В. Баклановский, 2009).

Основные участники конфликта – это противоборствующие силы, которые совершают активные (защитные или наступательные) действия друг против друга.

Группы поддержки - это силы, стоящие за противниками почти в любом конфликте. Другие участники могут оказывать случайное или эпизодическое действие (например, подстрекатель, организатор и т.д.).

Также А.Я. Анцупов, С.В. Баклановский (2009) дополняют структуру конфликта, рассматривая его информационную модель, микросреду и макросреду.

Информационная модель существует у каждой из сторон. Она определяется восприятием и установками, но в значительной мере зависит от информации, которую получает каждая сторона в виде обратной связи, сбора и анализа данных о конфликтной ситуации.

Макросреда – понятие описывающее не изолированную систему, а социальную ситуацию, связанную с общей обстановкой в обществе, культурой,

экономикой и т.д. Микросреда - понятие, описывающее особенности ближайшего окружения, структуры организации или группы.

Итак, социальный конфликт в организации происходит с участием отдельных индивидов и групп, он оказывает влияние на жизнедеятельность и продуктивность организации. Конфликт всегда возникает на основе противоположно направленных мотивов или суждений, представляет собой противоборство субъектов социального взаимодействия, которое характеризуется нанесением взаимного ущерба.

2. Фундаментальная идея современного подхода к управлению конфликтами в разных формулировках сводится к тому, что конфликт может быть управляем, причем таким образом, что его исход будет иметь конструктивный характер. В 1985 году М. Дойч сформулировал отдельные положения новой перспективы в изучении конфликтов и работе с ними:

1) общая тенденция состоит в ошибочном восприятии конфликта интересов как конфликтов выигрыша – проигрыша по самой своей природе. В действительности лишь часть конфликтов является таковыми. Необходимо развитие корпоративной ориентации в отношении решения проблемы;

2) открытый, честный и взаимно уважительный коммуникативный процесс должен быть усилен таким образом, чтобы стороны могли ясно выражать и понимать интересы друг друга;

3) необходимо стимулировать развитие широкого диапазона выбора для решения проблем в случае расходящихся интересов конфликтующих сторон.

4) необходимо развитие тонкого осознания норм, правил, тактик и процедур, так же как и внешних ресурсов и средств, которые поддерживают переговоры доброй воли и предотвращают уход от переговоров, нечестные уловки и эксплуатацию лиц, вовлеченных в конфликт. Здесь полезно участие третьей стороны.

На практике различаются меры, направленные на предупреждение или «профилактику» конфликтности и собственно деятельность по управлению конкретными конфликтными ситуациями.

В психологии исследователи в основном ограничиваются выработкой общих рекомендаций по оптимизации функционирования организаций, поведению участников взаимодействия и т.д. (Анцупов, Шипилов, 2013).

«Профилактика» или *предупреждение конфликта* — это деятельность, направленная на недопущение его возникновения и разрушительного влияния на ту или иную сторону, тот или иной элемент социальной системы. Естественно, что такая деятельность представляет собою активное вмешательство управляющего субъекта (одной или обеих сторон) в реальный процесс отношений людей в различных сферах жизни. В таком случае стихийный ход конфликта может быть прерван, но при условии разумного вмешательства.

Предупреждение конфликта предполагает его *прогнозирование*. Без обоснованного прогноза возможной конфликтной ситуации нельзя и предупредить ее появление. Прогноз — это представление о будущем конфликте с определенной вероятностью указания места и времени его возникновения. Научная и практическая ценность прогноза определяется уровнем его обоснованности и достоверности. В числе основных методов прогнозирования: экстраполяция данной ситуации на будущее состояние системы (подсистемы); моделирование возможной конфликтной ситуации, статический метод, опрос экспертов.

В качестве исходного пункта прогностического конфликтологического анализа необходимо найти противоречия, обуславливающие данную проблемную ситуацию. Следовательно, противоречие, выражаемое в проблеме, обнаруживает причину возможного конфликта. Следующий шаг на пути разработки прогноза - выявление тенденций изменения данной ситуации. Эта операция включает описание совокупности событий, проявляющих проблему во взаимодействии субъектов, а также прослеживание объективной последовательности и взаимосвязи событий.

Описание событий и анализ логики изменения существующей ситуации (развития противоречия, раскрытия проблемы) позволяет очертить облик

вступающих в противостояние субъектов и его предмет. Дальнейшее исследование развития проблемной ситуации в возможный конфликт предполагает включение в анализ принципов и норм функционирования данного подразделения или целой системы, временных и пространственных характеристик, социально-экономических, политических, идеологических и социально-психологических условий. На основе полученного анализа складываются варианты возможных сценариев развития конфликтной ситуации. Затем перед исследователем встает задача формулирования прогностической модели и оценка ее достоверности. Описание событийного ряда и анализ логики процесса изменения ситуации не позволяют однозначно предсказать возможный конфликт, так как на процесс его формирования влияет ряд трудно учитываемых в исследовании явлений, прежде всего субъективного порядка (эмоциональный настрой людей, уровень их толерантности и т.п.). Так что, каким бы корректным ни был научный анализ событий, их логики, речь может идти лишь о выработке тех или иных вариантов ожидаемых проявлений конфликтной ситуации.

Следующее важное понятие – *разрешение конфликтов*.

Одним из вариантов разрешения конфликтов является *прекращение конфликта*. Такой исход не обязательно связан с построением конструктивных отношений и решением проблемы. Это может быть исчезновение предмета спора, устранение одной из сторон и т.д.

В качестве наиболее типичного определения понятия «разрешение конфликта» можно дать следующее. Это достижение соглашения по спорному вопросу между участниками (Гришина, 2002). Но для психолога, имеющего дело с долгосрочными отношениями между людьми, конструктивный выход из конфликта предполагает и нормализацию отношений между сторонами. В психологии чаще используется понятие «конструктивное управление конфликтом», которое подчеркивает стремление к успешному разрешению проблемной ситуации. Далее мы обратимся к универсальным методам разрешения конфликтов.

3. Под универсальными методами разрешения конфликтов понимают общие закономерности и действия, способствующие разрешению сложной ситуации расхождения интересов, позиций и целей. В практической работе психолог сталкивается с различными обстоятельствами, людьми и группами, взаимодействие которых можно оценить как конфликтное. Можно выделить ряд общеприменимых требований к процессу урегулирования конфликта, иногда их называют стратегическими. В каждой конфликтной ситуации необходимо учитывать некоторые общие свойства психики, присущие каждому человеку. Это стремление к свободе и творчеству, чувство собственного достоинства, вера в добро и справедливость и т.д. В то же время важно помнить, что мы имеем дело не с сознанием и мыслями, а с поведением человека.

Урегулирование конфликта может быть связано с применением негативных, с точки зрения сохранения добрых отношений, приемов. Обычно это силовые методы разрешения конфликта, включающие использование уязвимых мест в позиции противника. Как говорят политологи, принуждение к миру. Мы же остановимся на позитивных методах регулирования конфликтов, основанных на доброжелательном отношении к человеку и его достоинству. В рамках психологического подхода ценность человека и его жизни являются приоритетными.

Нидерландский консультант в области деловых переговоров У. Мастенбрук сформулировал требования к успешной деятельности консультанта, привлеченного к разрешению конфликта. Главный акцент автор делает на процедурном подходе, который обеспечивает более конкретный базис для осуществления вмешательств, соответствующих четырем типам проблемных областей: деловым («инструментальным») отношениям, эмоциональным отношениям при ведении переговоров о распределении ресурсов, силовым отношениям. Это психологическое посредничество. Ниже приводится стратегия эффективного вмешательства в форме нескольких постулатов, то есть основных условий урегулирования конфликта. Их можно

рассматривать как своеобразные моменты, где должны приниматься существенные решения о целесообразности вмешательств, их видах и др.

1. Завоевание авторитета.

Для консультанта очень важно установить хорошие взаимоотношения с обеими сторонами, не отдавая предпочтения ни одной из них, поскольку в таком случае его деятельность не будет эффективной.

Консультант должен:

- установить контакты на ранней стадии с обеими сторонами;
- разъяснять свои намерения относительно данной ситуации;
- обеспечить себе поддержку; представители обеих сторон и управляющие могут разъяснять намерения консультанта лицам, чьи интересы они представляют, и помогать им осознавать важные моменты его деятельности; кроме того, эта группа может играть важную роль на протяжении всей дальнейшей работы консультанта.

Если одна из сторон не оказывает консультанту никакого доверия или вообще не видит никакого смысла в урегулировании конфликта, то целесообразность дальнейшей деятельности консультанта вызывает сомнение.

2. Установление структуры взаимоотношений сторон.

Консультант должен ясно представлять себе структуру сторон— участников конфликта.

Неясное лидерство, внутренняя силовая борьба, острое соперничество между фракциями и другие факторы могут стать значительным препятствием в разрешении конфликта. При проявлении одной из сторон опасной тенденции к конкуренции консультант будет вынужден предварительно добиться определенного внутреннего консенсуса. Важно познакомиться с формальными и неформальными лидерами и знать не только их мнения, но и степень их готовности к активному соучастию в процессе урегулирования конфликта. Консультант должен не только устанавливать структуру сторон, но и помогать им разрабатывать более определенную внутреннюю структуру, например, посредством оказания им помощи в выборе авторитетных представителей.

Сотрудничество консультанта с представителями центральной власти будет повышать вероятность успеха. Иногда проблема заключается в отсутствии центральной власти или в ее бездеятельности. В таких случаях важной задачей консультанта может оказаться развитие силового центра и привлечение его к активному участию в урегулировании конфликта. Весьма распространенным является интервью с представителями обеих сторон как способ получения консультантом нужной ему информации.

3. Поддержание определенного равновесия сторон.

Сам факт приглашения консультанта может явиться свидетельством наличия между сторонами определенного равновесия. Чем значительнее силовые различия, тем значительнее возможность того, что более сильная сторона будет намерена разрешить конфликт посредством простого навязывания своей воли и принуждения другой стороны признавать ее.

Фактически безвыходная ситуация (или угроза ее возникновения вследствие того, что стороны имеют более или менее равную силу) оказывается движущим фактором для изучения природы, характера конфликта, его последствий и альтернативных решений. Так как стороны, как правило, стремятся к сохранению силового баланса, консультант должен учитывать это в своей деятельности. Важными являются и такие простые вопросы, как расходование приблизительно равного времени обеими сторонами и отдельные обсуждения на нейтральной территории.

4. Поддержание определенного «оптимального» уровня интенсивности конфликта - закрепление или стабилизация ситуации равновесия сторон.

При очень высокой интенсивности конфликта управление им становится невозможным, поскольку ни одна сторона не проявит готовности общения с другой стороной. Кроме того, оба участника конфликта не будут видеть большого смысла в деятельности консультанта, особенно если она ограничена определенными условиями какой-либо стороны.

Конфликты, которые находятся в состоянии очень быстрой эскалации, могут оказаться вне сферы влияния консультанта. Кроме того, конфликты

могут вступать в такую фазу, при которой стороны не проявляют желания осуществлять изменения, поскольку они уже привыкли находиться в состоянии конфликта. Они предпочитают нежелательные и деструктивные последствия, а не еще одну попытку достижения компромисса. Собственный позитивный образ сочетается с негативным представлением о другой стороне. Участники конфликта больше не желают выслушивать другие точки зрения, поскольку это только способствует возникновению сомнений в своей правоте, и придерживаются собственного представления о ситуации.

Подобные затяжные конфликты могут представлять гораздо большую трудность для консультанта, чем внезапно возникшие острые кризисы, которые можно временно купировать посредством введения «периода остывания», временно сохраняющего и поддерживающего статус-кво.

5. Рекомендация вмешательств с учетом наличия четырех видов конфликта с деловыми («инструментальными») отношениями; с социоэмоциональными отношениями; с отношениями при ведении переговоров о распределении ресурсов; с силовыми отношениями.

Иногда возникновение конфликта связано со всеми указанными типами отношений — в таком случае они должны рассматриваться как разные аспекты одного конфликта.

6. Детализация конфликта, конфронтация и синтез.

Лучше всего, если деятельность консультанта будет иметь вид поэтапного рассмотрения предметов спора и конфронтации сторон, приводящего, условно говоря, к синтезу, то есть к выработке определенного решения, понимания и достижению компромисса.

Это повторяющийся процесс, каждый раз предусматривающий рассмотрение определенной части конфликта. Работа принесет наилучшие результаты, если этот метод будет поддержан обеими конфликтующими сторонами. Их поводы для недовольства, обиды и жалобы становятся предметом обсуждений; исследуются причины этих недовольств и их последствия.

Непосредственной целью этих обсуждений является не принятие решений, а разъяснение перспектив обеих сторон. Конфронтация перспектив будет различной в зависимости от того, какой тип отношений доминирует: в вопросах делового («инструментального») характера это будут главным образом обсуждения и полемика; в вопросах социоэмоционального характера — представление себя на месте другого; в вопросах распределения ресурсов — ведение переговоров. В случае силового противостояния необходимо показать негативные последствия для каждой из сторон.

Результатом этой конфронтации перспектив может оказаться синтез: выработка решения, понимания и достижение компромисса. Конфронтация может закончиться и созданием безвыходной ситуации. Безвыходные ситуации принуждают стороны к дальнейшей детализации, за которой вновь следует конфронтация и т.д.

7. Четкость и решительность в определении реально достижимых процедур, способствование постоянному прогрессу гарантируют эффективность вмешательства. Для этого необходимо четкое и решительное определение и указание процедур, которые стороны должны выполнять, а при необходимости их разъяснение и обоснование. Это создает спокойную обстановку, необходимую для продолжения работы, в то время как неопределенность, нерешительность и двусмысленность вызывают сумятицу и недоверие. Часто стороны чувствуют себя дезориентированными и подвергающимися угрозам. Если консультант не способен регулировать взаимодействие между сторонами, легко возникает неприязненная, враждебная атмосфера, которая делает невозможными полемику и обсуждения, не говоря уже о переговорах.

Процедуры должны быть достижимыми и понятными и предусматривать наличие нескольких фаз. Конфликт невозможно рассматривать как одно целое, потому что он состоит из нескольких разных элементов. Предпочтение какого-либо элемента связано с наличием наибольшей неудовлетворенности (крайней необходимости), а также способности сторон. Например, иногда очень трудно

рассматривать социоэмоциональные конфликты в строго деловой обстановке, которая больше подходит для рассмотрения и решения проблем, связанных с другими типами отношений. Жестких правил относительно этого быть не может. Директивные указания должны учитывать психологический климат и возможности или способности лиц, непосредственно вовлеченных в конфликт.

Кроме того, управление конфликтом, как правило, означает большую степень конфронтации. Консультант должен слегка подталкивать стороны к решению вопросов, которые они склонны избегать, и тем самым создавать конфронтацию. Важно, что в результате возрастает активность обеих сторон. Обе стороны, участвующие в конфликте, часто проявляют стереотипное поведение, выражающееся в бесплодных пререканиях.

Консультант должен предвидеть такую опасность и пресекать ее проявление, поскольку прогресс и постоянная активная работа над конфликтом имеют существенное значение, и новый виток конфликта может быть связан с усложнившимися обстоятельствами, оценками и взаимоотношениями.

Таким образом, указанные постулаты включают поиск и выбор допустимого и оптимального вмешательства в отношения сторон. Конструктивное разрешение конфликта, как мы подчеркивали ранее, связано с проявлением изменений в поведении участников и создании ситуации, благоприятной для работы и сотрудничества.

8. Творческий подход к решению проблем появился в исследованиях, посвященных психологии мышления. В частности, разрешение конфликтов также связано с поиском, с анализом и синтезом условий, факторов и решений, то есть с мыслительной деятельностью.

Итак, любое управление конфликтами основано на обращении к сознательной сфере человека, к его способности понимать, анализировать и действовать рационально. Как мы говорили ранее, психологическое посредничество связано с тем, что консультант, осуществляя определенные действия, побуждает стороны к эффективным изменениям в поведении. Но внутренний процесс осознания и понимания является не только сложным, но и

не имеет определенного алгоритма. Можно лишь обозначить вопросы и аспекты мысленного поиска.

Шаг первый включает *размышления о том, действительно ли в данном случае существует конфликт интересов?*

Мнимый конфликт возникает в том случае, если появляются ложные представления о намерениях другой стороны. Если стороны приходят к пониманию истинных интересов и устремлений другой стороны, конфликт исчезает. Второй причиной появления ложного конфликта могут быть опасения сторон (или одной стороны) о том, что действия другой стороны приведут к таким издержкам, к которым они на самом деле привести не могут.

Третий вариант, одна из сторон может рассматривать намерения другой как спорные и необоснованные. Обмен мнениями также способен прояснить сущность намерений и прекратить конфликт.

Шаг второй направлен на *анализ собственных интересов и уровня притязаний, готовности придерживаться их.*

Одним из методов анализа интересов является состыковка и переформулирование интересов. Если находится взаимоприемлемое решение, удовлетворяющее интересы обеих сторон, то рассматривается вопрос о том, чтобы отбросить некоторые интересы с низкой приоритетностью. В случае высокой приоритетности некоторой потребности или интереса, гибкость и творчество способствуют поиску вариантов удовлетворения интереса. Цель и ее значение остаются неизменными. Возможно, такую же позицию занимает и противоположная сторона.

Третий шаг направлен на *поиск пути примирения притязаний обеих сторон.* Рубин Д. и соавт. (2003) предлагают пять типов интегративных решений, которые ориентируют участников на творческий поиск.

- 1) увеличение размера ресурсов («общего пирога»);
- 2) неспецифическая компенсация, основанная на иных потребностях противоположной стороны;
- 3) взаимные услуги или отказ от низкоприоритетных интересов;

- 4) снижение издержек противоположной стороны;
- 5) состыковка интересов или поиск взаимоприемлемого решения.

Возможное решение определяется полнотой информации об интересах другой стороны и ее готовностью к диалогу. Если одна из сторон настроена на силовые действия, бойкотирует и проявляется агрессию по отношению другой стороны, применение творческого подхода осложнено. Необходимо начинать работу с установления контактов на приемлемом эмоциональном и силовом уровнях.

Четвертый шаг *обусловлен невозможностью найти взаимоприемлемое решение, и основан на снижении уровня притязаний*. Дальнейший поиск решения может вновь привести к необходимости снижения уровня притязаний. Также вариантом решения может стать уход от конфликта, что происходит в случае полного осознания невозможности найти общее решение.

Таким образом, творческое решение проблем не имеет четкого алгоритма. Этот процесс основан на готовности и способности одной или обеих сторон анализировать, расширять информацию о конфликте, ее участниках и общих ресурсах. Гибкость и доброжелательность участников в большинстве случаев способствуют поиску взаимоприемлемого решения, а нестандартные и оригинальные решения расширяют опыт решения проблем и конфликтов.

Вопросы для самоконтроля

1. В чем заключается специфика организационных конфликтов?
2. Перечислите виды организационных конфликтов.
3. С чем связаны трудности управления конфликтами?
4. Дайте определения основных понятий, касающихся управления конфликтами.
5. Перечислите основные тактики регулирования конфликтов.
6. Дайте определение силового метода разрешения конфликтов?
7. В чем заключается творческий подход к поиску решения проблемы?

8. Перечислите основные постулаты общего алгоритма разрешения конфликта с участием психологического посредника.

9. В чем сложности применения универсального метода разрешения конфликта? В чем его ограниченность?

10. Дайте краткую характеристику творческого подхода. Всегда ли он применим?

Список использованных источников

1. Анцупов, А. Я. Конфликтология / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - 5-е изд., перераб. и доп. - Санкт-Петербург: Питер, 2013. - 504 с.

2. Бендас, Т. В. Психология лидерства: учеб. пособие / Т. В. Бендас. - СПб. : Питер, 2009. - 448 с.

3. Гришина, Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. - СПб. : Питер, 2002. - 464 с.

4. Занковский, А.Н. Организационная психология / А.Н. Занковский. - М.: Флинта: МПСИ, 2000. - 648 с.

5. Конфликтология: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики управления и гуманитарно-социальным специальностям / под ред. проф. В.П. Ратникова. – 2 изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ - ДАНА, 2009. – 511 с.

6. Мастенбрук, У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации / У. Мастенбрук. —М: Изд-во «Инфра-М», 1996 .

7. Практическая психология для менеджеров. - М. : Информ.-издат. дом "Филинь", 1996.-368 с .

8. Рубин Дж, Социальный конфликт: эскалация, тупик, разрешение/ Рубин Дж., Пруйт Д., Ким Хе Сунг. – СПб.: ЕВРОЗНАК, 2003. – 352 с.

§ 4 Практические исследования конфликтов

1. Классические исследования конфликтов.
2. Ситуационный подход и экспериментальные процедуры.
3. Измерительные методы в изучении конфликта.
4. Качественные методы в изучении социальных конфликтов.

1. В отечественной психологии исследованием конфликтов в организациях и социальных группах стали заниматься сравнительно недавно. Отношение к конфликтам в советском обществоведении существенно затормозило развитие теоретической мысли и практической работы с конфликтами в России. До недавнего времени ограничивалась немногие исследования были посвящены изучению социальных явлений, как правило, с помощью анкетных опросов. Недостатки в работе отдельных коллективов и руководителей, приводящие к росту напряженности во взаимодействии, имели местное значение. Значение этих работ определялось практическими задачами оптимизации психологического климата в конкретных коллективах, чаще всего в производственных или педагогических.

Большой вклад был сделан советскими инженерными психологами, которые проводили психофизиологические исследования реакций оператора в неоднозначных ситуациях и экстремальных нагрузках. Первые эксперименты с конфликтами были довольно просты.

Ранее мы останавливались на рассмотрении трех направлений или подходов, получивших наибольшее распространение и практический выход на актуальные и современные конфликты. Это психоаналитический подход (конфликт как постоянный элемент душевной жизни человека), ситуационный подход (конфликт это реакция на условия и события внешней жизни), получивший начало в идеях бихевиористов, и когнитивистский подход (конфликт имеет субъективный образ окружающей действительности, который и определяет действия человека).

Непосредственное исследование конфликтов как реакции на те или иные особенности внешней ситуации связано с экспериментальными работами М. Дойча в изучении интерперсональных конфликтов и М. Шерифа в области межгрупповых конфликтов. Именно им психология в первую очередь обязана введением конфликта в ранг экспериментально изучаемой психологической проблематики. Известно, что для приверженцев бихевиористской парадигмы применение экспериментальных методов в изучении психологических феноменов было делом принципа и способом утверждения поведенческой ориентации как доказательства научного статуса объективной психологии.

Самый простой способ вызывания искусственного конфликта – это так называемая «сшибка» или конфликт темпов. Александр Романович Лурия вносил в процедуру испытания неожиданные и сложные изменения в инструкцию, которую выполнял тестируемый, при одновременной регистрации его психофизиологических реакций. Другой методический прием – это сшибка внутренних установок, например, привычного – типа задачи, алгоритма выполнения, последовательности задач и т.д. и внезапно появляющихся новых условий. Совершенствование методических процедур продолжено представителями бихевиористской американской школы и в их традициях. Они поддерживали идею о том, что конфликт может быть создан извне.

В зарубежной психологии наиболее авторитетными и признанными до сих пор исследователями конфликтов являются Макс Дойч, Музафер Шериф, Филипп Зимбардо, Курт Левин и другие.

Когнитивистские подходы основаны на изучении конфликта как когнитивного феномена. Основная идея состоит в следующем: непосредственно наблюдаемые взаимодействия субъектов в социальной ситуации могут быть поняты с точки зрения их субъективного отражения, то есть с точки зрения их восприятия, рефлексии, оценки и т. д..

Провозвестником когнитивизма не без оснований считают Курта Левина, который ввел принципиально иное, чем у бихевиористов, понимание среды,

окружающей индивида. В соответствии с теорией поля ситуация должна описываться с позиции индивида, поведение которого исследуется, а не с позиции наблюдателя. Тем самым Левин преодолевает оппозицию «внутреннее – внешнее» в интерпретации источников социального поведения. Если психоанализ рассматривал интрапсихические, внутренние факторы как главные в регуляции поведения, а бихевиоризм отдавал приоритет ситуативным, внешним. Курт Левин фактически объединил их, придав внешним факторам внутренний, субъективный характер.

Левин был первым психологом, исследовавшим конфликт как таковой. В теории поля Левина конфликт характеризуется как ситуация, в которой на индивида действуют противоположно направленные одновременно воздействующие силы примерно равной величины.

Случаи, когда индивид находится между двумя позитивными или негативными валентностями или же один и тот же объект одновременно наделен как позитивной, так и негативной валентностью, описывают основные виды внутриличностного конфликта. Межличностные конфликты интерпретируются как конфликты между собственными и вынуждающими силами, т. е. как противоречие между собственными потребностями человека и внешней силой. По мнению Левина, законы развития конфликта едины для всех его видов, но случай конфликта между собственными и внешне вынуждающими силами имеет специфическую возможность разрушения внешней власти.

В настоящее время преобладает мнение, что агрессия и конфликт не являются интрапсихическими событиями. Это состояния отношений, возникающие как следствие общения между людьми в ситуациях, когда преследуемые ими цели поддерживаются или блокируются. Отсюда адекватное понимание конфликта и кооперации требует оценивания внутри точного контекста и ситуаций, в которых они возникают.

2. Диссертационное исследование Макса Дойча в 1949 году было посвящено влиянию кооперации и конкуренции на групповые процессы. Его

первые эксперименты строились в виде следующей процедуры. Преподаватель психологии Дойч разделил студентов на 10 групп по пять человек, с которыми он проводил еженедельно по три часа в течение шести недель. Все группы выполняли одни и те же задания, состоявшие в быстром решении не слишком сложных интеллектуальных задач, составлении письменного ответа на вопрос о некоей личной проблеме, групповой дискуссии на заданную тему и т. д.

После первой недели встреч группы в случайном порядке разделялись на группы с конкурентной и кооперативной системой оценивания. Конкурентные группы оповещались о том, что их дискуссии будут оцениваться в соответствии с индивидуальным вкладом каждого студента в групповую дискуссию, который будет сравниваться с вкладами остальных членов группы. Лучший «вкладчик» получит высший балл, следующий – ниже и т. д. Членов кооперативных групп, напротив, ставили в известность о том, что все они получают один и тот же балл, который будет определяться на основе сравнения результатов их коллективной работы с четырьмя такими же группами. Таким образом, лучшая группа получит высший балл, следующая – ниже и т. д. Все студенты были согласны с предложенными процедурами, и, поскольку оценкам в их институте придавалось большое значение, они были мотивированы на получение высоких баллов в обеих ситуациях. За группами постоянно наблюдали трое ассистентов, регистрировавших такие аспекты группового общения, как дружелюбность, открытость и качество дискуссии. Также обращалось внимание на коммуникацию между членами группы и их взаимопонимание во время дискуссий. После каждой дискуссии студенты заполняли анкеты, в которых оценивали различные аспекты обсуждения, свои реакции во время него и свои установки относительно других членов группы.

Результатом этих многочисленных исследований стала теория кооперации и конкуренции. Макс Дойч считает, что его теория строится вокруг двух основных положений: одно из них связано с типом взаимозависимости между целями людей, вовлеченных в данную ситуацию, другое – с типом действий этих людей. Он различает два основных типа взаимозависимости

целей: способствующая взаимозависимость, где цели соотносятся так, что вероятность или степень достижения цели одним человеком позитивно связаны с вероятностью или степенью ее достижения другими. Противоположная взаимозависимость выражена в том, что цели соотносятся так, что вероятность или степень достижения цели одним негативно коррелируют с вероятностью или степенью достижения цели другими.

Также выделяются два типа действий индивида: эффективные действия, которые улучшают шансы действующего лица на достижение цели, и ухудшающие действия, имеющие противоположные результаты. Далее Дойч комбинирует типы взаимозависимости и типы действий, чтобы установить, как они будут влиять на основные социально-психологические процессы. Ключевым моментом теории М. Дойча является его «закон социальных отношений», в соответствии с которым кооперация вызывает и вызывается воспринимаемым подобием в представлениях, готовностью оказывать помощь, открытостью в общении, дружелюбными аттитюдами, чувствительностью к общим интересам и неподчеркиванием противоположных интересов, ориентацией на взаимную власть сильнее, чем на различия во власти.

Аналогичным образом конкуренция вызывает и вызывается использованием тактики принуждения, угрозы или хитрости, попытками увеличить различия в силе между собой и другим, ограниченной коммуникацией, снижением чувствительности к противоположным интересам, враждебными установками, ригидностью и масштабностью проблемы и т. д.

Другое известное имя в области ситуационного подхода к изучению конфликтов – это Музафер Шериф с его знаменитыми экспериментами, в которых конфликт создавался в реальных условиях взаимодействия. Межгрупповые конфликты стали объектом его внимания, как и интереса многих других исследователей. Различные виды социальных, расовых, этнических и других конфликтов требовали поиска практических путей своего разрешения. Так в психологии начинает доминировать желание не столько

теоретически объяснять существующие конфликты, сколько практически помогать людям справляться с ними.

Общая схема экспериментов Шерифа с вариациями в разных сериях сводилась к следующему. В летнем лагере группу незнакомых между собой мальчиков подросткового возраста (от 11 до 14 лет) делили на две подгруппы, в каждой из которых шла своя жизнь. Отдыхая, играя, занимаясь хозяйственными делами, мальчики сдружились между собой, образовав две сплоченные группы. После того, как у них сформировалось сильное чувство групповой принадлежности, началась следующая, основная стадия эксперимента. Группы подростков сталкивались в сильной конкурентной ситуации – между ними организовывались разные соревнования со строгим соперничеством, в результате которых одна из групп объявлялась победившей, а другая – проигравшей. На этой стадии и был зафиксирован тот результат, который предполагался основной гипотезой М. Шерифа: объективно конкурентная ситуация, в которой оказывались группы, вызывала конфликт между ними. Эксперимент Шерифа привлек к себе внимание и имел значительный резонанс, а его методическая процедура была воспроизведена в ряде других экспериментов и стала классической.

Стараниями М. Дойча и других исследователей конфликт перестал восприниматься как исключительно интрапсихически генерируемый феномен. Также М. Дойч усложнил процедуру изучения конфликта введением в эксперимент подставного лица, помогающего экспериментатору. Подставное лицо чередует разные типы поведения, например, агрессию, угрозы, подставь другую щеку, кооперативное поведение и т.д. Таким образом, создается реальный конфликт между живыми людьми, находящийся в определенной степени под контролем экспериментатора.

В настоящее время на практике ситуационный подход используется очень часто, без указания на авторство и теоретические основания. В работе с персоналом так называемые «менеджерские игры» основаны на классических экспериментальных процедурах. Так классические эксперименты получи

продолжение в творчестве практикующих психологов и менеджеров, обучающих персонал и руководителей.

3. Традиционными для психологии являются возможности либо экспериментального воссоздания изучаемых явлений, либо наблюдения и описания их естественного существования. В исследовании конфликтов можно различать методы его экспериментального изучения и методы описания естественно возникающих конфликтов. Экспериментальное исследование может осуществляться как в лабораторных, так и естественных условиях человеческого взаимодействия. Исследования на производстве или в организации связаны с естественными условиями жизнедеятельности сотрудников.

Реальные условия в организации всегда связаны с искажением результатов. Для понимания этого явления подробнее остановимся на понятиях «идеальный» и «реальный эксперимент». Идеальный эксперимент предполагает изменение экспериментатором только независимой переменной, зависимая переменная контролируется, другие условия эксперимента остаются неизменными. Идеальный эксперимент предполагает эквивалентность испытуемых, неизменность их характеристик во времени, возможность проводить эксперимент бесконечно.

Кэмпбелл назвал главные причины нарушения внешней валидности:

1. Эффект тестирования - уменьшение или увеличение восприимчивости испытуемых к экспериментальному воздействию под влиянием тестирования. Например, предварительный контроль знаний учеников может повысить их интерес к новому учебному материалу. Поскольку генеральная совокупность предварительному тестированию не подвергается, то результаты для нее могут быть нерепрезентативными.

На взаимодействие процедуры тестирования и содержания экспериментального воздействия первым обратил внимание в 1949 году Р.Л.Соломон при проведении исследования школьников: предварительное тестирование снижало эффективность обучения. Исследование социальных

установок показало, что предварительное тестирование оказывало влияние на установки личности и ее подверженность убеждению, а в экспериментах Ховленда, наоборот, оно ослабляло убеждающее воздействие фильмов.

2. Условия проведения исследования. Они вызывают реакцию испытуемого на эксперимент. Следовательно, его данные нельзя переносить на лиц, не принимавших участия в эксперименте; этими лицами является вся генеральная совокупность, кроме экспериментальной выборки.

Эффект тем больше, чем необычнее процедура тестирования и чем более сходно по содержанию экспериментальное воздействие с тестом. Для устранения эффекта предварительного тестирования, Кэмпбелл рекомендует применять экспериментальные планы с предварительно нетестируемыми группами.

3. Взаимодействие факторов отбора и содержания экспериментального воздействия. Их следствия — артефакты (в экспериментах с добровольцами или испытуемыми, участвующими по принуждению).

Итак, "взаимодействие состава группы и воздействия" связано с неслучайным участием испытуемых в эксперименте. Реакция может быть двух типов: готовность добровольцев "подвергнуться воздействию" и отказ, негативная реакция тех, кто принудительно привлечен к участию в эксперименте. В исследованиях по научению могут согласиться участвовать только интеллектуально одаренные. Выбывание испытуемых в ходе эксперимента может вызываться экспериментальным воздействием. К примеру, лица, потерпевшие неудачу при выполнении заданий на мотивацию достижения, могут отказаться от участия в последующих сериях.

4. Интерференция экспериментальных воздействий. Испытуемые обладают памятью и обучаемостью. Если эксперимент состоит из нескольких серий, то первые воздействия не проходят для них бесследно и сказываются на появлении эффектов от последующих воздействий.

Кэмпбелл ввел еще одно важное понятие, характеризующее валидность эксперимента, а именно - конструктивную валидность. Конструктивная валидность

выражает адекватность метода интерпретации экспериментальных данных теории, т.е. характеризует правильность обозначения (интерпретации) причины и экспериментального эффекта с помощью абстрактных терминов из обыденного языка или теории. Таким образом, внутренняя валидность определяется достоверностью интерпретации экспериментального эффекта как связи изучаемой причины и следствия, а конструктивная валидность — правильностью употребления терминов той или иной теории при интерпретации данных эксперимента.

Важно помнить и то, что проблема внутренней валидности разрешима в принципе, так как можно подобрать соответствующие процедуры планирования эксперимента и математической обработки результатов, чтобы обеспечить заданный уровень их достоверности.

Исследования в организации могут быть полезны не только самой организации, но и расширяют понимание социальных связей, дополняют теоретические знания о современных отношениях людей и обществе.

Итак, можно выделить следующие экспериментальные процедуры классических экспериментов, которые в настоящее время широко используются в различных практических исследованиях:

- матричные игры - «дилемма узника»;
- переговорные игры;
- коалиционные игры;
- локомоционные игры, в которых движение или взаимодействие задается в направлении поставленной цели;
- социальные игры – ловушки.

Построение дилеммы заключенного ставит участников перед выбором - кооперация или соперничество. Данная процедура позволяет выделить типы психологических ориентаций и сделать прогноз о поведении в подобных социальных ситуациях. Теоретическим обоснованием сути является принцип диадического взаимодействия Хоманса: индивид будет испытывать положительные чувства к другому, когда потери от такого отношения не будут

превышать получаемых от него выгод. Этот принцип может быть применим и к отношениям индивида и организации, широкого круга конфликтные ситуаций.

Построение дилеммы заключенного ставит участников перед выбором - кооперация или соперничество. Данная процедура позволяет выделить типы психологических ориентаций и сделать прогноз о поведении в подобных социальных ситуациях.

В настоящее время одной из наиболее используемых является игровая процедура «Поток», в которой имеют значение факторы «финансы» и «экология». Эта процедур сходна дилемме узника.

Но дилемма узника не является универсальным методом оценки поведения, когда испытуемый вынужден просчитывать проигрыши и выигрыши. Есть другие основания для принятия решения – ценности, активность или пассивность участника, предпочтения в выборе, умение решать задачи различного характера и др. Другим важным моментом является то, что здесь всегда присутствует искажение, связанное с участием экспериментатора.

Лефевр В.А. предлагает процедуру, включающую следующую особенность: выполнение задания одним испытуемым вносит помехи в деятельность другого. Например, детская игра «Рожицы». Сейчас об этих играх знает почти каждый образованный человек, в том числе, ребенок, поэтому эти процедуры используются в учебных целях, а не в научных.

Другую разновидность социального эксперимента представляют коалиционные игры, направленные на достижение желаемого результата совместной деятельности. Исследуемой особенностью является то, что участники само разрабатывают алгоритм или путь достижения результата, выбирая себе партнеров и распределяя роли.

Локомоционные игры – движение в направлении поставленной цели. В таких играх появляется лидер или лидеры. Также проявляются соперничающие стороны и интересы, обнаруживается стиль разрешения проблем и противоречий.

Социальные игры – ловушки, они основаны на том, что провозглашается некая цель игры, но в то же время в процессе игры обнаруживаются личностные проявления и стили взаимодействия, так же можно объективировать и стили конфликтного поведения.

Наиболее распространенными в научном исследовании конфликтов в психологии являются опросные методы, включающие разнообразные шкалы диагностики наличия конфликтного взаимодействия, выраженных личностных черт, приводящих к конфликтам или выраженности группового давления. Тестовые процедуры подразумевают соответствие поведения испытуемого одному из типов прогнозируемого поведения. Применительно к тем или иным конкретным задачам или ситуациям исследователи создают интервью, разрабатывают анкеты и т.д.

Если говорить о стандартных опросниках, то, наиболее достоверными и признанными являются опросники, относящиеся к семейным конфликтам. Существуют опросные методики, включающие изучений представлений о трудной ситуации, субъектах и их характеристиках. Например, внутриличностные конфликты обычно исследуются в процессе определения «реального» и «идеального» Я человека.

В самом общем виде можно выделить следующие методы анализа данных о конфликтах.

Статистический анализ – выявление математических закономерностей.

Системный анализ – выявление взаимосвязи конфликтных элементов.

Исторический анализ – хронологическое рассмотрение конфликтов.

Компаративный анализ основан на сравнение и анализе общих и специфических характеристик конфликтных ситуаций.

Социометрический анализ – измерение значимых и напряженных отношений в группе или в подразделении.

В настоящее время наиболее популярными являются комплексная методика, ситуационный метод и эксперимент.

При всем многообразии процедур и методик изучения реальных конфликтов, перед исследователем всегда стоит проблема выбора адекватных методов и методик, учитывающих специфику ситуации, участников, системы, в которой находится ситуация и т.д.

Можно заключить, что в настоящее время эксперимент является самым информативным методом в изучении конкретных организаций, взаимоотношений и конфликтов. Смысловая интерпретация данных производится с помощью качественных методов. Наряду с классическими: анализ, синтез, индукция и дедукция и т.д. появились эмпирические методы, такие как кейс – метод, экспертный опрос, исследование явлений и отношений с помощью фокус – групп.

4. Качественные методы социально – психологических исследований имеют четко выраженную социальную направленность. Они подвергаются сомнениям и критике, как недостаточно методологически обоснованные.

Методологическое основание качественного исследования составляет феноменологический подход, предложенный Э.Гуссерлем и Д.Дильтеем. В социальной психологии подход активно развивается в последние десятилетия. Обращение к нему связано с появлением новых явлений в общественной жизни, с усложнением общественных отношений в процессах производства, новыми способами распространения продуктов, в политических процессах, образовании и др.

Целью феноменологически ориентированного исследования в психологии является получение точных и систематических описаний различных аспектов переживаний и отношений человека, связанных с предметами, ситуацией и событиями.

Специфические черты феноменологически ориентированного исследования:

- качественно – описательный характер;
- ориентация на переживание и отношение человека как предмет исследования;

- использование рефлексивных данных;
- отказ от теоретических допущений и выводов;
- использование обыденного языка описания.

Другое понимание качественных методов присутствует в сфере бизнеса и «бизнес – образования». Понятие *новая качественная технология* появилось в конце 20 века в практических исследованиях, направленных на решение реальных проблем рынка, общественной и политической жизни, реформ различных сфер общественной жизни. Формируются исследовательские программы по двум принципам: от клиента и к клиенту. В их основе лежит реально существующая потребность рынка в определении отношения к продукту или восприятия каких – либо явлений. Происходит постоянный процесс обратной связи, идеи создания некоторых программ появляются в ходе занятий. С другой стороны, темы и методики предлагают практики, имеющие опыт решения конкретных задач, знакомые с проблемными зоны современного рынка.

Таким образом, анализ наличных проблем в организации связан с поиском путей их разрешения. Такое положение привело к появлению большого количества обучающих или образовательных программ, а их появление стало пиком качественных исследований социальных явлений. Часто образовательную или обучающую программу формирует мода, обычно ее диктуют московские компании.

К таким образовательным программам относится коучинг. Этой методикой пользовался Сократ. Сначала это была методика, возникшая из стандартных курсов, в которых обучение происходило с помощью грамотных вопросов. Потом коучинг стал целым подходом в консультативной работе, самостоятельным методом психологического сопровождения. Потребитель таких обучающих курсов приходит к пониманию того, что ответы он находит сам, а преподаватель играет второстепенную роль или вовсе не нужен. Но положительный момент заключается в том, что мода позволяет развивать

рынок и успешно продать новые образовательные программы, выработать наиболее эффективные методики и способы обучения.

Но применить на практике полученные знания удастся не всегда. Достаточно распространенным явлением становится то, что сотрудники компании прошли курс, им обозначили проблемные зоны и способы решения задач. В самостоятельной работе работники испытывают растерянность и сомнения, им не всегда хватает воли, организационных навыков, времени и т. д. В этом случае проект от разработки до внедрения сопровождает тренер, который способствует преобразованиям, анализирует ситуацию, разрабатывает планы, обучает персонал. Подобная проверка становится стандартом работы крупных центров бизнес - образования.

Другая реальность – появление так называемых Ассесмент – центров. Это методика, которая учитывает все требования, предъявляемые к кандидату на определенную позицию. Работа включает не только отсев неподходящих людей, но и оценку степени обучаемости, общих навыков общения и умения участвовать в совместной работе. Методика представляет собой набор упражнений, имитирующих реальные задачи.

Например, задачей может быть развитие определенного подразделения, при решении этой задачи проявляются уровень понимания и принятия корпоративных целей, лояльность и активность в достижении цели. На этом же этапе работы создается мотивация работников, в том числе и нематериальная. Методика ориентирована на конкретные профессионально важные качества претендента на должность и сферу деятельности. Авторами являются не только психологи, это результат совместной работы маркетологов, конфликтологов, менеджеров и экономистов.

Критерий эффективности работы образовательных программ нового типа не един. Факторов много, среди них, для руководителя важны, прежде всего, финансовые показатели, которые отражают рост прибыли. Важны и психологические характеристики – насколько комфортно работать в данном

коллективе, оценивают ли личные и профессиональные достижения сотрудников, испытывают ли они гордость результатами работы компании.

В таблице приведены основные различия качественных и количественных методов, применяемых в психологии.

Таблица 4

<i>Основания для сравнения</i>	<i>Качественные методы</i>	<i>Количественные методы</i>
1	2	3
Статистические процедуры	Игнорирование точных цифр или подсчет по типу «БОЛЬШИНСТВО», «поровну», «меньшинство»	Акцент на точных количественных показателях, трудоемкое вычисление сложных коэффициентов и значений
Выборка	Малая	Большая
Парадигма (подход)	Близка к «понимающей». Индуктивный анализ	Близка к естественно – научной. Дедуктивный анализ.
Происхождение	Философия и гуманитарные науки	Принятые в естественных науках
Методики	Низкостандартизированные и не стандартизированные	Стандартизированные
Проблематика	Частная, по запросу практики	Более общая, представляющая научный интерес
Этап использования	Знакомство с проблемой, пилотаж, переход к пониманию и анализу	Уточнение деталей, выявление закономерностей
Преимущества	Прямое восприятие разнообразия социально – психологических явлений, глубокий анализ, быстрота и экономичность	Большой охват, возможность обобщений, относительная простота обработки результатов, возможность компьютерной и аппаратурной обработки
Недостатки	Большая вероятность субъективизма, сложность анализа полученных данных, необходимость высокой квалификации исследователей	Жесткие рамки возможностей при анализе, невозможность анализа явлений, которые не укладываются в исходную концепцию

Еще одна распространенная процедура или методика получения качественной информации, относящейся к современным явлениям, это фокус - группа. Для того, чтобы определить психологический смысл информации, получаемой в фокус - группах, вернемся к методологическим основам качественных методов.

Мы говорили ранее о том, что качественные методы базируются на феноменологической основе, и мы имеем дело с реальностью человеческой психики – индивидуальной или коллективной. Критерии истинности или ложности знания в этих случаях основываются не на математических методах и не на экспериментальной основе. Так реальность сновидений или переживаний не менее значима, чем физическая реальность. Коллективные мифы, основанные на образах коллективного бессознательного, оказывают не меньшее влияние на судьбу общества и государства, чем события политического или социального характера. Рассказ клиента о событиях жизни не может быть истинным или ложным, любая его фантазия содержит в себе достоверную информацию о нем самом. Так и в фокус-группе нет правильных или неправильных ответов, любые слухи и вымыслы о событиях, известных людях и происходящих переменах в обществе являются их истинными образами в общественном сознании.

Фокус – группы не имеют статистически значимого числа респондентов, они обычно состоят из 8 -12 человек. Это количество респондентов позволяет направлять дискуссию и организовать общение так , что все участники могут выразить свое мнение и отношение. Беседа с респондентами носит менее формализованный характер, включает в себя как рациональные, так и эмоциональные компоненты, вербальное и невербальное общение. Могут быть организованы деловые игры, проективные методики и тесты. Таким образом исследователь обращается к более глубоким пластам психологической реальности, обнаруживает коллективные мифы и сценарии, присущие представителям данной когорты, страты или общности. Данные, полученные в фокус – группе позволяют сделать прогноз о развитии этого явления в будущем, его возможном воздействии на социальную и политическую ситуацию.

Чаще всего фокус-группы используются для реализации следующих целей:

- генерирование идей;

- проверка гипотез для количественных исследований;
- подготовка инструментария для количественных исследований;
- интерпретация результатов количественных исследований;
- изучение особенностей поведения отдельных групп людей.

Используя метод репрезентативного опроса, мы имеем дело с поверхностным уровнем сознания респондентов, поскольку беседа носит достаточно формальный характер и подразумевает рациональные ответы.

Затем при помощи статистической обработки полученных ответов выявляют общие закономерности общественного сознания, коллективные установки и стереотипы.

Можно заключить, что новейшие методики основаны на классических экспериментах и методах изучения социального взаимодействия. С другой стороны, они представляют собой синтез психологии, экономики, организационного развития, маркетинга и технологий. Новаторство в настоящее время связано с поиском подачи и упаковки программы или практического исследования. Обработка и интерпретация полученных данных зависит от выбранного подхода и соответствующего ему инструмента, мастерства и профессионализма исследователя, так как четких алгоритмов и формул для обработки не существует. Методику исследователь разрабатывает самостоятельно в соответствии с экспериментальным планом, выделяя исследуемые явления и механизмы, черты и свойства, проявления и действия.

Вопросы для самоконтроля

1. Расскажите об исследованиях конфликтов отечественными психологами. В чем их вклад в науку? С чем связаны ограничения в исследованиях?
2. Сравните социологический и психологический подходы к изучению социальных конфликтов.
3. В чем трудность выбора оптимального метода для изучения конфликта?

4. Перечислите наиболее распространенные конфликты современной жизни и постарайтесь выбрать для них методы изучения.
5. В чем особенности качественных методов? В чем преимущества и трудности использования качественных методов?
6. Как проводится набор участников в разные фокус – группы?
7. Как устраняются недостатки, связанные с малой формализованностью качественных методов?
8. Какие зарубежные классические эксперименты легли в основу современных прикладных исследований конфликтов?
9. Какие процедуры и методики, используемые в современных исследованиях, вы знаете?
10. Как используются стандартизованные методики в изучении конфликтов?
11. Какие проективные методики вы можете применить в изучении современных конфликтных явлений в организации, группе и т.д.?

Тест

1. При анализе социально-психологических явлений в организации психологи оперируют следующими понятиями

1) личность работника, отношение к труду, взаимоотношения в коллективе;

2) организация, личность работника, взаимоотношения в коллективе;

3) личность работника, организация, отношение к труду;

4) организация, отношение к труду, взаимоотношения в коллективе.

2. Какого метода анализа данных о конфликтах не существует:

1) компаративный анализ;

2) *ситуационный анализ;*

3) социометрический анализ;

4) статистический анализ.

3. С помощью каких методов производится смысловая интерпретация данных о конфликтах

- 1) *качественных;*
- 2) количественных;
- 3) методом фокус-группы;
- 4) методом контент – анализа.

4. Под стереотипами в психологии конфликта понимают:

- 1) первое впечатление о партнере по общению;
- 2) представления на основе жизненного опыта человека;
- 3) *привычные упрощенные представления о других людях или группах людей, о которых имеется скудная информация;*
- 4) восприятие другого человека без анализа его мотивов, особенностей и интересов.

5. Мифы, используемые при организации информационного потока:

- 1) вытекают из системы ценностей общества и группы, к которым принадлежит потребитель;
- 2) придумывает общество;
- 3) *ориентируют потребителя на приобретение определенного продукта;*
- 4) нереалистичны.

6. Понятие «ложность» по отношению к мировоззрению и смыслам с точки психологии:

- 1) *искажение смысла и понимания;*
- 2) неприменимо к субъективному миру человека;
- 3) указывает на манипуляции по отношению к потребителю информации;
- 4) неправильные представления о чем – либо.

7. Германизм – это:

- 1) учение о трактовке текстов;
- 2) *античное религиозно-философское учение, которое оперировало символами и тайными знаками, зашифровывая истину;*
- 3) античное религиозно-философское учение о событиях и их смыслах;

4) поклонение тайным существам и смыслам.

8. Курт Левин преодолел оппозицию «внутреннее – внешнее» в интерпретации источников социального поведения

1) понимая интрапсихические, внутренние, факторы как главные в регуляции поведения;

2) опровергая бихевиоризм, отдавал приоритет ситуативным факторам;

3) *объединил внешние и внутренние факторы, придав внешним факторам внутренний, субъективный характер;*

4) предложив схему взаимодействия внешнего и внутреннего – поле.

9. В исследовании конфликтов можно различать методы:

1) *экспериментального изучения и описания естественно возникающих конфликтов;*

2) естественно – научные и гуманитарные;

3) эклектичные и стандартизированные;

4) количественные и качественные.

10. Эффект тестирования заключается

1) в устранении влияния экспериментатора;

2) *в уменьшении или увеличении восприимчивости испытуемых к экспериментальному воздействию под влиянием тестирования;*

3) в запоминании содержания теста испытуемым;

4) нет правильного ответа.

11. Построение дилеммы заключенного ставит участников перед выбором:

1) лучшего для себя варианта;

2) варианта, в котором противоположная сторона получит меньший выигрыш;

3) *кооперации или соперничества;*

4) способа поведения, уменьшающего проигрыш.

12. Социальные игры – ловушки основаны на следующем:

1) провозглашается некая цель игры;

2) в процессе игры обнаруживаются личностные проявления и стили взаимодействия;

3) обнаруживаются стили конфликтного поведения;

4) *все ответы верны.*

Вопросы для самостоятельного исследования

1. Исследования конфликтов в советской психологии (Л.С. Выготский, Д.Б. Эльконин, В.С. Агеев и др.).

2. Теория поля и исследования конфликтного взаимодействия Куртом Левиным.

3. Эксперименты Ф.Зимбардо: история и современность.

4. Традиционный анализ текста и речи. Контент – анализ в социально-психологических исследованиях.

5. Проективные методы в изучении конфликтов.

6. История фокус – групп. Подготовка исследования в фокус – группе. Топик – гайд или сценарий интервью. Роли и типы модераторов.

Список использованных источников

1. Занковский, А.Н. Организационная психология/А.Н. Занковский . - М.: Флинта: МПСИ, 2000. - 648 с.

2. Майерс, Д. Социальная психология: учеб. для вузов / Д. Майерс.- 6-е междунар. изд. - СПб. : Питер, 2003. - 752 с.

3. Психология работы с персоналом в трудах отечественных специалистов / Сост. и общая ред. Л.В.Винокурова. – СПб.: Питер, 2001. – 512с.

4. Пайнс, Э. Практикум по социальной психологии / Э. Пайнс, К. Маслач.- 4-е междунар. изд. - СПб. : Питер, 2001. - 528 с.

5. Практическая психология для менеджеров. - М. : Информ.-издат. дом "Филинь", 2006. 368 с .

6. Рубин Дж., Социальный конфликт: эскалация, тупик, разрешение / Рубин Дж., Пруйт Д., Ким Хе Сунг. – СПб.: ЕВРОЗНАК, 2003. – 352 с.

Глава 7 Методические рекомендации по изучению дисциплины

§ 1 Методические рекомендации по написанию реферативных и курсовых работ

Реферат или курсовая работа по социальной психологии является одним из видов самостоятельной работы студентов. Данный вид работы способствует повышению качества усвоения программного материала, углубленному пониманию наиболее сложных вопросов курса, расширению круга рассматриваемых проблем, овладению научными методами анализа социально-психологических и психолого-педагогических проблем.

Работая с литературными источниками, не следует ограничиваться простым пересказом содержания прочитанного. Необходимо выделить наиболее важные теоретические положения и обосновать их, раскрыть особенности различных точек зрения на один и тот же вопрос, оценить практическое и теоретическое значение результатов реферируемой работы, а также выразить собственное отношение к идеям и выводам автора, подкрепив его определенными аргументами (личным опытом, высказываниями других исследователей и пр.).

Реферируемый источник, списки использованной литературы, а также все ссылки на литературные работы должны быть оформлены по алфавиту с указанием фамилии и инициалов автора, название источника, места и года издания; для журнальных статей необходимо указать фамилию и инициалы автора, название статьи, журнала, год издания и номер.

§ 2 Темы реферативных работ по социальной психологии

1. Агрессия и влияющие на нее факторы
2. Атрибутивные процессы как пример перехода от социального восприятия к социальному познанию
3. Взаимосвязь между поведением и социальными установками

4. Когнитивный диссонанс Л. Фестингера
5. Конфликты в семье и методы их коррекции
6. Конфликты и пути их разрешения
7. Конфликты между учителем и учениками и способы их разрешения
8. Межэтнические отношения
9. Проблема агрессии в социальной психологии
10. Проблема аттракции в социальной психологии. Факторы, влияющие на аттракцию
11. Проблема конформности в социальной психологии
12. Проблема межличностных отношений в различных сферах деятельности человека
13. Проблема социальной взаимопомощи
14. Психоаналитическая концепция массового сознания
15. Психология влияния
16. Психология лжи
17. Семейные конфликты в транзактном анализе Э. Берна
18. Социально-психологические механизмы общения
19. Социально-психологические особенности формирования Я-концепции
20. Стихийные группы и массовые движения

§ 3 Примерная тематика курсовых работ по социальной психологии

1. Поведение в конфликте и индивидуально-типологические особенности
2. Основные способы предупреждения и разрешения конфликтов в управленческой деятельности
3. Методы исследования конфликтов и управление ими
4. Формы проявления и способы разрешения внутриличностных конфликтов студентов в период обучения
5. Влияние психологической совместимости членов группы на социально-психологический климат группы
6. Гендерный аспект ценностных ориентаций студентов

7. Социально-психологический климат коллектива и его обусловленность деятельностью руководителя

8. Специфика гендерных ценностей в социальных группах (профессиональные, возрастные, этнические)

9. Исследование коммуникативных качеств современных руководителей

10. Межличностные отношения в трудовом коллективе: диагностика и коррекция

§ 4 Примерные вопросы к зачету

1. Предмет социальной психологии, ее связь с другими науками

2. Первый этап (философский) в истории развития социальной психологии

3. Второй этап (описательный) в истории развития социальной психологии

4. Третий этап (экспериментальный) в истории развития социальной психологии

5. Основные зарубежные социально-психологические школы

6. Бихевиоризм и необихевиоризм

7. Фрейдизм и неопрейдизм

8. Когнитивистское направление в социальной психологии

9. «Теория поля» Курта Левина

10. Интеракционизм как направление в социальной психологии

11. Социометрическое направление в социальной психологии

12. Транзактное направление в социальной психологии

13. Методы социальной психологии

14. Методы социально-психологической диагностики коллектива

15. Социометрия как метод социальной психологии

16. Метод контент-анализа

17. Метод наблюдения в социальной психологии

18. Классификация групп в социальной психологии

19. Большие социальные группы
20. Социально-психологические особенности толпы
21. Социально-психологические особенности аудитории
22. Межкультурные и межэтнические отношения и взаимодействие
23. Коммуникатор и содержание массовой коммуникации
24. Влияние группы на личность. Типы конформных реакций
25. Групповая сплоченность
26. Лидерство. Основные концепции
27. Отличие лидерства от руководства. Стили лидерства
28. Творческое принятие коллективных решений
29. Коммуникативная сторона общения
30. Интерактивная сторона общения
31. Перцептивная сторона общения. Социальное познание
32. Социальная психология личности
33. Социальная установка личности
34. Социализация личности
35. Конфликты. Виды и пути их разрешения
36. Типы регулирования конфликтов по К. Томасу
37. Коллектив как высшая стадия развития группы
38. Социально-психологические проблемы семьи
39. Психология политического лидерства
40. Прикладные аспекты социальной психологии

§ 5 Итоговый тест по дисциплине «Социальная психология»

1. Социальная психология – одна из отраслей психологии, которая выделяется по:

- 1) принципу развития;
- 2) *принципу отношений личности и общества;*
- 3) принципу человеческой деятельности;
- 4) по динамическому принципу.

2. С английского языка испытание, пробы – это:

- 1) *тест*;
- 2) моделирование;
- 3) опрос;
- 4) эксперимент.

3. Получение субъектом данных о собственных психических процессах и состояниях в момент их протекания или вслед за ним – это:

- 1) *наблюдение*;
- 2) эксперимент;
- 3) тестирование;
- 4) моделирование.

4. Направление, предметом изучения которого является поведение:

- 1) психоанализ;
- 2) гештальт-психология;
- 3) *бихевиоризм*;
- 4) гуманистическая психология.

5. Психоанализ в его развитой форме был направлен на изучение личности и формировался в соответствии с принципом:

- 1) системности;
- 2) *развития*;
- 3) управления;
- 4) детерминизма.

6. Личность – это:

- 1) человек как представитель рода, имеющий природные свойства;
- 2) человек как носитель предметно-практической деятельности, распорядитель и творец;

3) человек как представитель общества, определяющий свободно и ответственно свою позицию среди других;

4) человек как уникальная и самобытная личность, по особому реализующая себя в деятельности.

7. Онтогенетическое развитие человека можно охарактеризовать следующей последовательностью понятий:

1) индивид, личность, субъект деятельности, индивидуальность;

2) *индивид, субъект деятельности, личность, индивидуальность;*

3) индивид, субъект деятельности, индивидуальность, личность;

4) субъект деятельности, индивид, личность, индивидуальность.

8. С чего начинается акт общения?

1) *установка контакта (знакомство). Предполагает понимание другого человека, представление себя другому человеку;*

2) ориентировка в ситуации общения, осмысление происходящего, выдержка паузы;

3) обсуждение интересующей проблемы;

4) решение проблемы.

9. Письменную и устную речь различают:

1) по средствам общения;

2) по способам общения;

3) *по выполняемой функции;*

4) по условиям общения.

10. Интересы и склонности человека выступают показателями плана общения:

1) коммуникативного;

2) *индивидуально-личностного;*

- 3) общего социально-психологического;
- 4) морально-политического.

11. Жесты, мимика, пантомимика – это средства общения:

- 1) *оптико-кинетические;*
- 2) паралингвистические;
- 3) экстралингвистические;
- 4) пространственно- временные.

12. Произношение, тембр, высота и громкость голоса относятся к средствам общения:

- 1) оптико-кинетические;
- 2) *паралингвистические;*
- 3) экстралингвистические;
- 4) пространственно-временные.

13. Понимание эмоционального состояния другого человека относится к умениям:

- 1) межличностной коммуникации;
- 2) *восприятия и понимания друг друга;*
- 3) межличностного взаимодействия;
- 4) группового взаимодействия.

14. Функционально – ролевые отношения при изучении совместной деятельности, позволяют ответить на вопросы:

- 1) *"В какой конкретной деятельности разворачиваются эти отношения?" и "что они отражают?";*
- 2) «Соответствует ли поведение людей в группе социальным нормам? какие эмоции оно вызывает?»;
- 3) «Ради чего, во имя кого осуществляется совместная деятельность?»;

4) «Ради чего осуществляется общение?»).

15. Степень принятия членами группы групповых эталонов, называется:

- 1) интегративность;
- 2) микроклимат;
- 3) *референтность*;
- 4) лидерство.

16. Термин «социальная перцепция» для обозначения факта социальной обусловленности восприятия ввел(а):

- 1) Е.М. Андреева;
- 2) *Дж. Брунер*;
- 3) А.А. Бодалев;
- 4) В. Вундт.

17. Процесс передачи эмоционального состояния между индивидами на уровне их первой сигнальной системы, т. е. без решающего смыслового влияния, называется:

- 1) внушением;
- 2) идентификацией;
- 3) *заражением*;
- 4) подражанием.

18. Человек как личность — это человек, раскрывающийся в обусловленности:

- 1) его общением с другими людьми;
- 2) структурой его ценностных ориентаций;
- 3) интернализованными им этническими и культурными стереотипами;
- 4) *все ответы верны*.

19. Совокупность научных взглядов на социальное поведение личности в зависимости от состояний ее готовности к определенным способам действий в определенных ситуациях принято называть концепцией:

- 1) *диспозиционной;*
- 2) деятельностного опосредствования межличностных отношений;
- 3) информационной модели;
- 4) социометрической.

20. Автором концепции деятельностного опосредствования межличностных отношений является:

- 1) *А.В. Петровский;*
- 2) Д.Н.Кузьмин;
- 3) Б.Д. Парыгин;
- 4) Г.М.Андреева.

21. Социальная зрелость человека не проявляется:

- 1) в структуре его притязаний;
- 2) в спектре исполняемых им социальных ролей;
- 3) в уровне сформированности у него механизмов самообладания;
- 4) *в спектре переживаемых эмоций.*

22. Понимание эмоционального состояния другого человека относится к умениям:

- 1) межличностной коммуникации;
- 2) *восприятия и понимания друг друга;*
- 3) межличностного взаимодействия;
- 4) группового взаимодействия.

23. Интересы и склонности человека выступают показателями плана общения:

- 1) коммуникативного;
- 2) *индивидуально-личностного*;
- 3) общего социально-психологического;
- 4) морально-политического.

24. Один из основных механизмов межличностного восприятия в общении, характеризующийся пониманием и интерпретацией другого человека путем отождествления себя с ним, трактуется как:

- 1) социально-психологическая рефлексия;
- 2) стереотипизация;
- 3) эмпатия;
- 4) *идентификация*.

25. В том, что, усмотрев в человеке какое-то главное (по нашему мнению) качество, мы склонны видеть у другого человека и другие свойства, гармонирующие с этим качеством, состоит эффект:

- 1) первичности;
- 2) *ореола*;
- 3) пигмалиона;
- 4) социальной фасилитации.

26. Неправильное отношение в процессе общения друг к другу относится к барьерам общения:

- 1) физическим;
- 2) социально-психологическим;
- 3) *неправильной установки сознания*;
- 4) организационно-психологическим.

27. Другой человек рассматривается как равноправный партнер в общении, как коллега в совместном поиске знаний при стиле деятельности:

- 1) демократическом;
- 2) авторитарном;
- 3) либеральном;
- 4) попустительском.

28. Создатель теории инстинктов социального поведения:

- 1) Г. Лебон;
- 2) Г. Тард;
- 3) В. Макдугалл;
- 4) К. Халл.

29. Общественно необходимый вид социальной деятельности и способ поведения личности:

- 1) социальная установка;
- 2) социализация;
- 3) социальная роль;
- 4) социальный контроль.

30. Эмоциональная основа межличностных отношений включает виды эмоциональных проявлений:

- 1) аффекты;
- 2) эмоции;
- 3) чувства;
- 4) все виды.

31. Интерактивная сторона общения заключается в:

- 1) восприятию и познанию друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимание;
- 2) *организации взаимодействия между общающимися индивидами, т.е. в обмене не только знаниями, но и действиями;*
- 3) в обмене информацией между общающимися индивидами.

32. Исключите не верное(ые) утверждение. Деструктивный конфликт:

- 1) ведет к рассогласованию взаимодействия;
- 2) чаще становится не зависимым от причины;
- 3) *способствует формированию более всестороннего понимания проблемы;*
- 4) характерно расширения количества вовлеченных участников.

33. Наблюдатель чаще использует:

- 1) личностную атрибуцию;
- 2) *объектную атрибуцию;*
- 3) обстоятельственную атрибуцию;
- 4) все ответы верны.

34. Определенные правила, которые выработаны группой, приняты ею и которым должно подчиняться поведение её членов:

- 1) групповые санкции;
- 2) групповые роли;
- 3) *групповые нормы;*
- 4) групповые ожидания.

35. К стихийным группам относится (исключите лишнее):

- 1) масса;
- 2) толпа;
- 3) публика;

4) все ответы верны.

36. При каком виде воздействия осуществляется процесс передачи информации, основанный на ее некритическом восприятии:

- 1) внушение;
- 2) убеждение;
- 3) сообщение;
- 4) все ответы верны.

37. Сдерживание, торможение действий индивида под влиянием присутствия других, получило название:

- 1) эффект социальной фасилитации;
- 2) феномен конформизма;
- 3) феномен заражения;
- 4) эффект социальной ингибиции.

38. Микроклимат группы определяет:

- 1) Самочувствие каждой личности в группе, ее удовлетворенность группой, комфортность нахождения в ней;
- 2) Степень принятия членами группы групповых эталонов;
- 3) Степень влияния данной группы на другие группы;
- 4) Степень ведущего влияния тех или иных членов группы на группу в целом в направлении осуществления групповых задач.

39. Как называется совокупность внутригрупповых социально-психологических процессов и явлений, характеризующих весь цикл жизнедеятельности малой группы?

- 1) Сплоченность группы;
- 2) Групповая динамика;
- 3) Коллектив;

4) Конфликт.

40. Скрытое побуждение адресата к переживанию определенных чувств, выполнению действий, необходимых для достижения собственных целей личности – это:

- 1) внушение;
- 2) *манипуляция*;
- 3) подражание;
- 4) убеждение.

41. Дайте определение форме отношений, когда партнеры взаимно доверяют друг другу, каждый из них готов оказать другому помощь, если это будет необходимо для достижения общей цели:

- 1) *дружеская кооперация*;
- 2) антагонистическое соперничество;
- 3) взаимное невмешательство;
- 4) дружеское соревнование.

42. Школа «групповой динамики» связана с именем:

- 1) Э. Мэйо;
- 2) *К. Левин*;
- 3) Дж. Морено;
- 4) Г. Келли.

43. Конформизм можно определить как:

- 1) *осознанное внешнее согласие при внутреннем расхождении*;
- 2) бесконфликтное принятие мнения группы;
- 3) относительное единообразие поведения в результате солидарности личности с оценками и задачами коллектива;
- 4) лишенное разумных оснований сопротивление субъекта воздействиям.

44. Согласно системной теории лидерства:

- 1) лидерство – продукт ситуации;
- 2) лидером может быть лишь такой человек, который обладает определенным набором личностных качеств;
- 3) *лидерство рассматривается как процесс организации межличностных отношений в группе;*
- 4) лидером рассматривается тот, в ком в наиболее полном виде представлены такие качества, которые особенно значимы для групповой деятельности.

45. Для попустительского стиля лидерства не характерно:

- 1) отсутствие похвалы, порицаний;
- 2) никакого сотрудничества;
- 3) позиция лидера – незаметно в стороне;
- 4) *деловые, краткие распоряжения.*

46. Согласно теории Ф. Олпорта социальными стимулами при взаимодействии людей выступают (исключите лишнее):

- 1) речь;
- 2) жесты;
- 3) соматические реакции;
- 4) *симпатии.*

47. Относительно устойчивый, упрощенный образ социального объекта, в качестве которого может выступать: группа, человек, явление и т.п.:

- 1) *социальный стереотип;*
- 2) аттракция;
- 3) установка;
- 4) аттитюд.

48. В России исследованием влияния групп на деятельность человека занимались(лся):

- 1) А.Н. Лазурский;
- 2) В.Н. Мясищев;
- 3) А.А. Бодалев;
- 4) *В.М. Бехтерев.*

49. В России проблема социальной перцепции разрабатывалась:

- 1) А.Н. Лазурским;
- 2) В.Н. Мясищевым;
- 3) *А.А. Бодалевым;*
- 4) В.М. Бехтеревым.

50. Качественная сторона межличностных отношений, проявляющаяся в виде совокупности психологических условий, способствующих или препятствующих продуктивной совместной деятельности и всестороннему развитию личности в группе:

- 1) *психологический климат;*
- 2) групповая динамика;
- 3) социальная перцепция;
- 4) референтность.

51. Избирательное отношение личности к воздействию конкретной группы, выражающееся в принятии ей одних и отвержение других групповых воздействий:

- 1) референтность;
- 2) *коллективистское самоопределение личности;*
- 3) конформность;
- 4) идентификация.

52. Для малых социальных групп характерно:

- 1) наличие регуляторов социального поведения (нравы, обычаи, традиции);
- 2) определенное единство моделей поведения и особенностей жизненной позиции группы;
- 3) наличие специфического языка;
- 4) *осуществление определенных контактов и общения между людьми.*

53. Бесструктурное скопление людей, лишенных ясно осознаваемой общности целей, но связанных между собой сходством эмоционального состояния и общим объектом внимания:

- 1) группа;
- 2) *толпа;*
- 3) масса;
- 4) публика.

54. К способам воздействия в стихийных группах не относится:

- 1) заражение;
- 2) *убеждение;*
- 3) внушение;
- 4) подражание.

55. К механизмам осуществления социализации относится:

- 1) имитация;
- 2) идентификация;
- 3) интериоризация;
- 4) *все ответы верны.*

56. Исключите неверное утверждение:

- 1) *детская социализация выражается главным образом в изменении их внешнего поведения, в то время как взрослая формирует и корректирует базовые ценностные ориентации, отношения и установки;*
- 2) социализация взрослых часто предполагает понимание относительности и условности принятых норм, правил и ценностей;
- 3) у детей социализация формирует главным образом основу поведения;
- 4) все утверждения верны.

57. Всю совокупность факторов, под воздействием которых осуществляется социализация, можно разделить на (исключите лишнее):

- 1) микрофакторы;
- 2) мезофакторы;
- 3) *мегафакторы;*
- 4) макрофакторы.

58. Этнокультурные условия относятся к:

- 1) микрофакторам;
- 2) *мезофакторам;*
- 3) мегафакторам;
- 4) макрофакторам.

59. Способ исследования структуры и характера межличностных отношений людей на основе измерения их межличностного выбора называется:

- 1) контент-анализ;
- 2) методом сравнения;
- 3) методом социальных единиц;
- 4) *социометрией.*

60. Интерпретация человеком причин и мотивов поведения других людей межличностного восприятия - это:

- 1) перцепция;
- 2) аттракция;
- 3) *каузальная атрибуция;*
- 4) апперцепция.

61. Приписывание социальным объектам (человеку, группе, социальной общности) характеристик, не представленных в поле восприятия, называется:

- 1) перцепцией;
- 2) *атрибуцией;*
- 3) аттитюдом;
- 4) апперцепцией.

62. Основы изучения каузальной атрибуции заложил:

- 1) Я. Морено;
- 2) Л. Фестингер;
- 3) *Ф. Хайдер;*
- 4) Дж. Келли.

63. В отечественной психологии разработка проблемы казуальной атрибуции ведется на основе методологического принципа:

- 1) целостности данного процесса;
- 2) *деятельностного опосредования данного процесса;*
- 3) обратной связи данного процесса;
- 4) системности данного процесса.

64. В большей степени, чем теория других психоаналитиков, ориентирована на рассмотрении социальных аспектов человеческого поведения концепция:

- 1) К. Юнга;
- 2) А. Адлера;
- 3) К. Хорни;
- 4) Э. Фромма.

65. Понятие "установка" является синонимом понятия:

- 1) аттракция;
- 2) *аттитюд*;
- 3) атрибуция;
- 4) атония.

66. Стремление человека быть в обществе других людей, ориентация личности на поддержку со стороны другого человека называется:

- 1) аттитюдом;
- 2) аттракцией;
- 3) *аффиляцией*;
- 4) аккомодацией.

67. Возникновение привлекательности при восприятии одним человеком другого как субъекта восприятия называется:

- 1) аттитюдом;
- 2) *аттракцией*;
- 3) аффиляцией;
- 4) ассимиляцией.

68. Социальный характер содержит набор черт, которые образуют структуру личности и существенное ядро структуры характера большинства членов группы, согласно:

- 1) У. Джемсу;
- 2) Г. Салливану;
- 3) В. Вундту;
- 4) Л.С. Выготскому.

69. Особая деятельность, в процессе которой люди обмениваются взглядами, чувствами, информацией:

- 1) *общение;*
- 2) познание;
- 3) труд;
- 4) игра;

70. Выделите стороны общения:

- 1) *коммуникативная;*
- 2) *интерактивная;*
- 3) исследовательская;
- 4) познавательная.

71. Группа на высшем уровне развития:

- 1) диффузия;
- 2) ассоциация;
- 3) *коллектив;*
- 4) *корпорация.*

72. Для авторитарного стиля характерно:

- 1) *подавление инициативы учащихся;*
- 2) самоустранение педагога;

- 3) согласование деятельности с учащимися;
- 4) трудности с авторитетом преподавателя.

73. Для демократического стиля характерно:

- 1) подавление инициативы учащихся;
- 2) самоустранение педагога;
- 3) *согласование деятельности с учащимися;*
- 4) трудности с авторитетом преподавателя.

74. Для попустительского стиля характерно:

- 1) подавление инициативы учащихся;
- 2) *самоустранение педагога;*
- 3) согласование деятельности с учащимися;
- 4) *трудности с авторитетом преподавателя.*

75. Общение, основанное на стремлении понравиться группе:

- 1) общение – дистанция;
- 2) общение – утрашения;
- 3) *общение – заигрывание;*
- 4) общение – дружба.

76. Выберите группы, которые можно отнести к малым:

- 1) государство;
- 2) *семья;*
- 3) нация;
- 4) *школьный класс.*

77. Как называется совокупность внутригрупповых социально-психологических процессов и явлений, характеризующих весь цикл жизнедеятельности малой группы?

- 1) Сплоченность группы;
- 2) *Групповая динамика*;
- 3) Коллектив;
- 4) Конфликт.

78. Оформление социальной психологии как науки произошло в

- 1) сер.19 века;
- 2) *нач. 20 века*;
- 3) конец 19 века;
- 4) конец 20 века.

79. Автор одной из первых работ по психологии «Введение в социальную психологию»:

- 1) *В. Макдугалл*;
- 2) К. Юнг;
- 3) Э. Росс;
- 4) З. Фрейд.

80. В каком разделе социальной психологии изучаются процессы групповой динамики, сплоченности, лидерства?

- 1) психология межличностного взаимодействия;
- 2) *психология малых групп*;
- 3) психология личности;
- 4) психология межгруппового взаимодействия.

81. Какую теорию представляют К. Левин, Л. Фестингер?

- 1) необихевиоризм;
- 2) неотрейдизм;
- 3) *теорию поля и групповой динамики*;
- 4) гуманистической психологии.

82. Какая структура согласно З. Фрейду отражает инстинктивные, бессознательные аспекты личности?

- 1) эго;
- 2) *ид*;
- 3) суперэго;
- 4) совесть.

83. Истинный объект враждебных чувств заменяется менее угрожающим для человека - механизм психологической защиты:

- 1) вытеснение;
- 2) *замещение*;
- 3) перенос;
- 4) рационализация.

84. Комплексный подход к изучению личности сформулирован:

- 1) А.Н. Леонтьевым;
- 2) К.К. Платоновым;
- 3) А.Г. Ковалевым;
- 4) *Б.Г. Ананьевым*.

85. Какой компонент социальной установки считается лишним?

- 1) когнитивный;
- 2) аффективный;
- 3) поведенческий;
- 4) деятельностный.

86. Положение индивида в малой группе - это статус человека:

- 1) *личностный*;
- 2) предписанный;
- 3) социально-групповой;

4) достигаемый.

87. Какое из состояний «Я» Э. Берн не рассматривал?

- 1) Родитель;
- 2) Ребенок;
- 3) Взрослый;
- 4) *Пожилой.*

88. Обращение к другому человеку – это:

- 1) транзакция;
- 2) *транзакционный стимул;*
- 3) транзакционная реакция;
- 4) коммуникация.

89. Какой тип поведения обуславливает диспозиция, включающая отношение личности к целям жизнедеятельности, к средствам удовлетворения этих целей:

- 1) поведенческий акт;
- 2) поступок;
- 3) поведение;
- 4) *деятельность.*

90. Какой источник социализации личности является лишним?

- 1) опыт раннего детства;
- 2) социальные институты;
- 3) *жизненный личный опыт (самооценка, самообучение);*
- 4) взаимное влияние людей при общении.

91. Совокупность социальных влияний, проявляющихся в шаблонах поведения, привычках составляет:

- 1) *содержание социализации;*
- 2) широту социализации;
- 3) механизм социализации;
- 4) факторы социализации.

92. По мнению Э. Фромма отказ от собственного «Я» - это средство социализации:

- 1) мазохизм;
- 2) садизм;
- 3) деструкция;
- 4) *конформизм.*

93. Процесс отказа от старых ценностей, норм, ролей – это:

- 1) ресоциализация;
- 2) *десоциализация;*
- 3) асоциализация;
- 4) отставание в социализации.

94. Какой признак группы искажен:

- 1) реально существующая общность людей;
- 2) объединение каким-то общим признаком;
- 3) объединение совместной деятельностью;
- 4) *неосознание своей принадлежности к общности.*

95. Групповые нормы – это:

- 1) правила, которые каждый выбирает для себя;
- 2) правила, которые устанавливаются лидерами;
- 3) *правила, которые вырабатываются группой;*
- 4) правила, передаваемые по традиции.

96. Понятие «социальная идентичность» ввел в науку:

- 1) С. Аш;
- 2) Э. Эриксон;
- 3) С. Милграмм;
- 4) Д. Майерс.

97. Общение как аспект совместной деятельности и как самостоятельный феномен, отличный от деятельности, рассматривал (а):

- 1) А.А. Бодалев;
- 2) М.С.Каган;
- 3) М.И. Лисина;
- 4) Л.П. Бужева.

98. Установки:

- 1) определяются только нашими мнениями и убеждениями;
- 2) являются *результатом тех влияний, которым мы подвергаемся с детства;*
- 3) с большим трудом изменяются после 20-го года жизни;
- 4) не применяются в течение жизни.

99. Стереотипы:

- 1) *представляют собой результат общественного опыта;*
- 2) не укрепляются при тесном общении с другой группой людей;
- 3) не являются предубеждениями;
- 4) сформировавшись, не применяются.

100. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения рассматриваются в подходе к общению:

- 1) патопсихологическому;
- 2) *социально-психологическому;*
- 3) нейролингвистическому;
- 4) психофизиологическому.

Словарь основных понятий социальной психологии

А Б В Г Д Е Ж З И К Л М Н О П Р С Т У Ф Х Ц Ч Ш Щ Э Ю Я

= А =

АТТРИБУЦИЯ КАУЗАЛЬНАЯ (от лат. causa — причина и attribuo — придаю, наделяю) — интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей.

АТТРАКЦИЯ (от лат. attrahere - привлекать, притягивать) - понятие, обозначающее возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого.

АУТОГЕННАЯ ТРЕНИРОВКА - комплекс специальных упражнений, основанных на самовнушении и используемых человеком для управления собственными психическими состояниями и поведением.

= Б =

БАРЬЕР ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ - внутреннее препятствие психологической природы (нежелание, боязнь, неуверенность и т. п.), мешающее человеку успешно выполнить некоторое действие. Часто возникает в деловых и личных взаимоотношениях людей и препятствует установлению между ними открытых и доверительных отношений.

БИХЕВИОРИЗМ - учение, в котором в качестве предмета психологических исследований рассматривается только поведение человека и изучается его зависимость от внешних и внутренних материальных стимулов.

Б. отрицает необходимость и возможность научного исследования собственно психических явлений. Основателем **Б.** считается американский ученый Д. Уотсон.

БОЛЬШАЯ ГРУППА - значительное по количественному составу социальное объединение людей, образованное на основании какого-либо абстрагированного (см. абстракция} социально-демографического признака:

пола, возраста, национальности, профессиональной принадлежности, социального или экономического положения и т. п.

БРЕЙНСТОРМИНГ - специальный метод организации совместной групповой творческой работы людей, рассчитанной на повышение их умственной активности и решение сложных интеллектуальных задач.

= В =

ВНУШАЕМОСТЬ - податливость человека действию внушения.

ВНУШЕНИЕ - неосознанное влияние одного человека на другого, вызывающее определенные изменения в его психологии и поведении.

ВОСПРИЯТИЕ - процесс приема и переработки человеком различной информации, поступающей в мозг через органы чувств. Завершается формированием образа.

ВЫТЕСНЕНИЕ - один из защитных механизмов (см. психоанализ). Под действием В. из памяти человека выводятся из сознания в сферу бессознательного сведения, вызывающие у него сильные неприятные эмоциональные переживания.

= Г =

ГЕШТАЛЬТ-ПСИХОЛОГИЯ - направление психологических исследований, возникшее в Германии в начале XX в. в период открытого кризиса психологической науки. В противоположность ассоциационизму гештальтпсихология утверждала приоритет структуры, или целостности (см. гештальт), в организации психических процессов, законах и динамике их протекания.

ГИПНОЗ (от греч. *hypnos* — сон) — временное состояние сознания, характеризующееся сужением его объема и резкой фокусировкой на содержании внушения, что связано с изменением функции индивидуального контроля и самосознания. Гипноз возникает в результате специальных воздействий гипнотизера или целенаправленного самовнушения.

ГРУППА - совокупность людей, выделенная на основе какого-либо одного или нескольких, общих для них признаков (см. также малая группа).

ГУМАНИСТИЧЕСКАЯ ПСИХОЛОГИЯ - отрасль психологии, в которой человек рассматривается как высшее духовное существо, ставящее перед собой цель самосовершенствования и стремящееся к ее достижению. Г.П. возникла в первой половине XX в. Основоположниками считаются американские ученые Г. Оллпорт, А. Маслоу и К. Роджерс.

= Д =

ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ-специфический вид человеческой активности, направленной на творческое преобразование, совершенствование действительности и самого себя.

ДЕПРИВАЦИЯ (от англ. deprivation – лишение, отнятие) – ощущение острого дефицита, отсутствия материальных и духовных ресурсов, необходимых для полноценного развития индивида.

= Ж =

ЖЕЛАНИЕ - состояние актуализированной, т. е. начавшей действовать, потребности, сопровождаемое стремлением и готовностью сделать что-либо конкретное для ее удовлетворения.

= З =

ЗАРАЖЕНИЕ - 1) процесс передачи эмоционального состояния от одного индивида (человека или животного) другому на психофизиологическом уровне контакта помимо или дополнительно к собственно смысловому воздействию; 2) способ влияния, основывающийся на общем переживании большой массы людей одних и тех же эмоций

ЗАМЕЩЕНИЕ (сублимация) - один из защитных механизмов, представляющих собой подсознательную замену одной, запретной или практически не достижимой, цели на другую, разрешенную и более доступную, способную хотя бы частично удовлетворить актуальную потребность.

ЗАЩИТНЫЕ МЕХАНИЗМЫ - психоаналитическое понятие (см. психоанализ), обозначающее совокупность бессознательных приемов, с помощью которых человек, как личность, оберегает себя от психологических травм.

= И =

ИДЕНТИФИКАЦИЯ — 1) Уподобление (как правило, неосознанное) себя значимому другому (напр. родителю) как образцу на основании эмоциональной связи с ним. 2) Идентификация групповая — отождествление себя с какой-либо (большой или малой) социальной группой или общностью, принятие ее целей и ценностей, осознание себя как члена этой группы или общности.

ИДЕНТИФИКАЦИЯ ВНИТРИГРУППОВАЯ — возникающая в совместной деятельности форма гуманных отношений, при которой переживания одного из группы даны другим как мотивы поведения, организующие их собственную деятельность, направленную одновременно на осуществление групповой цели и на устранение фрустрирующих воздействий.

ИНДИВИД - отдельно взятый человек в совокупности всех присущих ему качеств: биологических, физических, социальных, психологических и др.

ИНДИВИДУАЛЬНОСТЬ - своеобразное сочетание индивидуальных (см. индивид) свойств человека, отличающее его от других людей.

ИНТЕРАКЦИЯ - взаимодействие.

ИНГИБИЦИЯ СОЦИАЛЬНАЯ (от лат. *inhibere* — сдерживать, останавливать) — ухудшение продуктивности выполняемой деятельности, ее скорости и качества в присутствии посторонних людей или наблюдателей, как реальных так и воображаемых.

ИНСТИТУТ СОЦИАЛИЗАЦИИ – социальная группа, в которой личность усваивает социальное влияние, приобщается к системам норм и ценностей, выступающая транслятором социального опыта и в которой

личность воспроизводит усвоенное ранее социальное влияние и систему социальных связей.

= К =

КОЛЛЕКТИВ - высокоразвитая малая группа людей, отношения в которой строятся на позитивных нормах морали. К. обладает повышенной эффективностью в работе, проявляющейся в форме сверхаддитивного эффекта.

КОММУНИКАЦИИ - контакты, общение, обмен информацией и взаимодействие людей друг с другом.

КОНТЕНТ-АНАЛИЗ – метод социальной психологии, основанный на качественно-количественном анализе документов, подразумевающий подсчет частоты (и объема) упоминаний тех или иных смысловых единиц исследуемого материала.

КОНФЛИКТ ВНУТРИЛИЧНОСТНЫЙ - состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей, порождающих аффекты и стрессы.

КОНФЛИКТ МЕЖЛИЧНОСТНЫЙ - трудноразрешимое противоречие, возникающее между людьми и вызванное несовместимостью их взглядов, интересов, целей, потребностей.

КОНФОРМНОСТЬ - (от лат. conformis — подобный, соответствующий) — податливость человека реальному или воображаемому давлению группы, проявляющаяся в изменении его поведения и установок в соответствии с первоначально не разделявшейся им позицией большинства.

= М =

МАЛАЯ ГРУППА - небольшая по численности совокупность людей, включающая от 2-3 до 20-30 человек, занятых общим делом и имеющих прямые личные контакты друг с другом.

МЫШЛЕНИЕ - психологический процесс познания, связанный с открытием субъективно нового знания, с решением задач, с творческим преобразованием действительности.

= Н =

НАБЛЮДЕНИЕ - метод психологического исследования, рассчитанный на непосредственное получение нужной информации через органы чувств.

НАВЫК - сформированное, автоматически осуществляемое движение, не требующее сознательного контроля и специальных волевых усилий для его выполнения.

НАПРАВЛЕННОСТЬ ЛИЧНОСТИ - понятие, обозначающее совокупность потребностей и мотивов личности, определяющих главное направление ее поведения.

НАСТРОЕНИЕ - эмоциональное состояние человека, связанное со слабо выраженными положительными или отрицательными эмоциями и существующее в течение длительного времени.

= О =

ОБЩЕНИЕ - обмен информацией между людьми, их взаимодействие.

= П =

ПЕРЦЕПТИВНАЯ ЗАЩИТА – разновидность психологической защиты, являющаяся способом оградить личность от травмирующих переживаний, защитит от восприятия угрожающего стимула.

ПОДРАЖАНИЕ — следование какому-либо примеру, образцу, воспроизведение определенных вербальных и невербальных паттернов, характерных для образца.

ПРЕДУБЕЖДЕНИЕ — установка, препятствующая адекватному восприятию сообщения или действия.

ПСИХОАНАЛИЗ - учение, созданное З. Фрейдом. Содержит систему идей и методов интерпретации сновидений и других бессознательных

психических явлений, а также диагностики и лечения различных душевных заболеваний.

= P =

РАСИЗМ - 1) индивидуальные предвзятые установки (предубеждения) и дискриминирующее поведение по отношению к людям определенной расы; 2) институциональная практика (даже если она не мотивирована предубеждениями), выражающаяся в том, что представителям определенной расы навязывается подчиненное положение.

РЕФЛЕКСИЯ - способность сознания человека сосредоточиться на самом себе.

РЕЧЬ - система используемых человеком звуковых сигналов, письменных знаков и символов для представления, переработки, хранения и передачи информации.

РЕФЕРЕНТНАЯ ГРУППА - (от лат. referens - сообщающий) — реальная или условная социальная общность, с которой индивид соотносит себя как с эталоном и на нормы, мнения, ценности и оценки которой он ориентируется в своем поведении и в самооценке.

= C =

САМООЦЕНКА - оценка человеком собственных качеств, достоинств и недостатков.

САМОРЕГУЛЯЦИЯ - процесс управления человеком собственными психологическими и физиологическими состояниями, а также поступками.

САМОСОЗНАНИЕ - осознание человеком самого себя, своих собственных качеств.

СОЦИАЛИЗАЦИЯ — процесс и результат усвоения и активного воспроизводства индивидом социального опыта, осуществляемый в общении и деятельности.

СОЦИАЛЬНАЯ ДИСКРИМИНАЦИЯ – неоправданно негативное поведение по отношению к группе или ее членам, сопровождающееся ущемлением их прав и достоинства.

СПЛОЧЕННОСТЬ ГРУППОВАЯ - один из процессов групповой динамики, характеризующий степень приверженности к группе ее членов.

СТЕРЕОТИП СОЦИАЛЬНЫЙ - (от греч. stereos — твердый, прочный и typos — форма, образец) — обобщенная, упрощенная система широко разделяемых представлений об опознаваемых группах людей, в которых каждый человек рассматривается как носитель одних и тех же наборов ведущих характеристик, приписываемых любому члену данной группы безотносительно его реальных качеств.

= Т =

ТЕОРИЯ НАУЧЕНИЯ - общее понятие, обозначающее совокупность психологических и физиологических концепций, объясняющих, каким образом человеком и животными приобретается жизненный опыт

ТЕСТ - стандартизированная психологическая методика, предназначенная для сравнительной количественной оценки у человека изучаемого психологического качества.

= У =

УРОВЕНЬ ПРИТЯЗАНИЙ - максимальный успех, которого рассчитывает добиться человек в том или ином виде деятельности.

УСТАНОВКА - готовность, предрасположенность субъекта, возникающая при предвосхищении им появления определенного объекта и обеспечивающая устойчивый целенаправленный характер протекания деятельности по отношению к данному объекту.

УСТАНОВКА СОЦИАЛЬНАЯ - (аттитюд) — субъективные ориентации индивидов как членов группы (или общества) на те или иные

ценности, предписывающие индивидам определенные социально принятые способы поведения.

= Ф =

ФАВОРИТИЗМ ГРУППОВОЙ - (от лат. favor — благосклонность) — предпочтение собственной группы, стремление каким-либо образом благоприятствовать ей и ее членам при сравнении с другими релевантными группами и их представителями.

ФАСИЛИТАЦИЯ СОЦИАЛЬНАЯ - (от англ. facilitate - облегчать) - повышение скорости или продуктивности деятельности индивида вследствие актуализации в его сознании образа (восприятия, представления и т.п.) другого человека (или группы людей), выступающего в качестве соперника или наблюдателя за действиями данного индивида.

ФАСЦИНАЦИЯ – совокупность средств, помогающих принятию информации реципиентом и ослабляющие действие его фильтров «доверия-недоверия».

ФРУСТРАЦИЯ - (от лат. frustratio — обман, расстройство, разрушение планов) — 1) психическое состояние, выражающееся в характерных особенностях переживаний и поведения, вызываемых объективно непреодолимыми (или субъективно так понимаемыми) трудностями, возникающими на пути к достижению цели или решению задачи; 2) состояние краха и подавленности, вызванное переживанием неудачи.

= X =

ХАРАКТЕР - совокупность свойств личности, определяющих типичные способы ее реагирования на жизненные обстоятельства.

= Ц =

ЦЕЛОСТНОСТЬ ВОСПРИЯТИЯ - сенсорная, мысленная достройка совокупности некоторых воспринимаемых элементов объекта до его целостного образа.

= Ч =

ЧУВСТВИТЕЛЬНОСТЬ - способность организма запоминать и реагировать на воздействия среды, не имеющие непосредственного биологического значения, но вызывающие психологическую реакцию в форме ощущений.

ЧУВСТВО - высшая, культурно обусловленная эмоция человека, связанная с некоторым социальным объектом.

= Э =

ЭМПАТИЯ - (от греч. *empathia* — сопереживание) — постижение эмоционального состояния, проникновение-вчувствование в переживания другого человека.

ЭФФЕКТ НОВИЗНЫ — феномен социальной психологии, проявляющийся в том, что при восприятии человека человеком по отношению к знакомой персоне наиболее значимой и запоминающейся оказывается последняя, новая информация о ней, тогда как по отношению к незнакомой персоне наиболее значима впервые появившаяся информация, создающая первое впечатление о человеке.

ЭФФЕКТ ОРЕОЛА — распространение в условиях дефицита информации о человеке общего оценочного впечатления о нем на восприятие его поступков и личностных качеств.

ЭФФЕКТ ПЕРВИЧНОСТИ — более высокая вероятность припоминания нескольких первых элементов расположенного в ряд материала по сравнению со средними элементами.

Заключение

Итак, вы познакомились с содержанием курса социальной психологии. Увидели, как многообразна эта область нашей науки, как важны установленные ею закономерности и факты. Надеемся, что в дальнейшем вы будете обращаться к ним. Для этого вам предлагается список рекомендуемой литературы, который можно использовать при подготовке реферативных, курсовых исследований и при подготовке к зачету. В приложении найдете вспомогательные материалы по социально-психологическим методикам.

Литература, рекомендуемая для изучения дисциплины

1. Андреева, Г. М. Социальная психология : учебник для высших учебных заведений / Г. М. Андреева - М. : Аспект Пресс, 2001.
2. Бендас, Т. В. Гендерная психология лидерства : учеб.пособие / Т. В. Бендас. – Оренбург : ОГУ, 2000.
3. Битянова, М. Р. Социальная психология: наука, практика и образ мыслей : учеб.пособие / М. Р. Битянова. - М. : ЭКСМО-Пресс, 2001.
4. Крысько, В. Г. Социальная психология : схемы и комментарии / В. Г. Крысько. - М. : Владос, 2001.
5. Парыгин, Б. Д. Социальная психология: учеб.пособие / Б. Д. Парыгин. - СПб. : СпбГУП, 2003.
6. Радугин, А.А.Социальная психология : учеб. пособие / А. А. Радугин, О. А. Радугина. - М. : Библионика, 2006.
7. Шибутани, Т. Социальная психология : пер. с англ / Т. Шибутани. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2009.
8. Агеев, В. С. Межгрупповое взаимодействие: социально-психологические проблемы : учебник / В. С. Агеев. - М. : ЭКСМО - Пресс, 2000.

9. Белявский, И. Г. Проблемы исторической психологии : учебник / И. Г. Белявский, В. А. Шкуратов. – Ростов н / Д : Феникс, 2012.
10. Бодалев, А. А. Восприятие и понимание человека человеком : учебник / А. А. Бодалев. – М. : МГУ, 2002.
11. Бодалев, А. А. Личность и общение : учеб.пособие / А. А. Бодалев. - М. : ЭКСМО-Пресс, 2005.
12. Бородкин, Ф. М. Внимание конфликт! / Ф. М. Бородкин, Н. М. Коряк. – Новосибирск : НГАВТ, 2009.
13. Брушлинский, А. В. Мышление и общение : учебник / А. В. Брушлинский, В. А. Поликарпов. - Минск. : Изд-во Минск, 2000.
14. Вундт, В. Проблемы психологии народов: тексты по истории социологии XIX-XX веков : хрестоматия / В. Вундт. - М. : Библионика, 2004.
15. Гаджиев, А. Х. Проблемы марксистской этнической психологии : учеб.пособие / А. Х. Гаджиев. - Ростов н /Д : Феникс, 2002.
16. Годфруа, Ж. Что такое психология : учеб.пособие / Ж. Годфруа. - М.: ЭКСМО-Пресс, 2002.
17. Гозман, Л. Я. Политическая психология : учеб.пособие / Л. Я. Гозман., Е. Б. Шестопап. - Ростов н / Д : Феникс, 2006.
18. Горелов, И. Н. Невербальные компоненты коммуникации : учебник / И. Н. Горелов. - М. : ЭКСМО-Пресс, 2000.
19. Гостев, А. А. На путях становления отечественной конфликтологии / А. А. Гостев, В. А. Соснин, Е. И. Степанов // Психологический журнал. – 1996. - № 1. – С. 110-128.
20. Деркач, А. А. Этнопсихология : в 3 ч. / А. А. Деркач, В. Г. Крысько, Э. Л. Саракуев. – М. : Феникс, 2002. - Ч. 2: Принципы и методы построения этнопсихологического исследования.
21. Дилигенский, Г. Г. Социально-политическая психология : учеб.пособие / Г. Г. Дилигенский. - М. : СОВА, 2004.
22. Дубовская, Е. М. Психология малой группы : учебник / Е. М. Дубовская, Р. Л. Кричевский. - М. : ЭКСМО-Пресс, 2001.

23. Душков, Б. А. Актуальные проблемы этнической психологии / Б. А. Душков // Психологический журнал. - 1991. - № 5. – С. 23-26.
24. Знаков, В. В. Понимание в познании и общении: учебник / В. В. Знаков. - М. : Лаком-книга, 2004.
25. Иванов, В. Политическая психология : учеб.пособие / В. Иванов. - М. : Лаком-книга, 2000.
26. Кон, И. С. Психология ранней юности : учеб.пособие / И. С. Кон. - М. : ЭКСМО-Пресс, 2009.
27. Косолапов, Н. А. Социальная психология и международные отношения : учеб.пособие / Н. А. Косолапов. - М. : ИНФРА-М, 2003.
28. Крысько, В. Г. Этнопсихология : в 4 ч. / В. Г. Крысько, А. А. Деркач. – М. : Библионика, 2002. - Ч. 1 : Теория и методология.
29. Кузин, Ф. А. Культура делового общения : учебник / Ф. А. Кузин. - М. : ЭКСМО-Пресс, 2006.
30. Кукосян, О. Г. Профессия и познание людей : учеб.пособие / О. Г. Кукосян. - Ростов н / Д : Феникс, 2001.
31. Кцоева, Г. У. Методы изучения этнических стереотипов / Г. У. Кцоева // Социальная психология и общественная практика. - 1995. - № 4. – С. 9-15.
32. Лабунская, В. А. Невербальное поведение : учебник / В. А. Лабунская. - Ростов н / Д : Феникс, 2006.
33. Ле Бон, Г. Психология народов и масс : учебник / Г. Ле Бон. - СПб. : СПбГУП, 1995.
34. Левкович, В. П. Этноцентризм как социально-психологический феномен / В. П. Левкович, И. Б. Андрушак // Психологический журнал. - 1995. - № 2. - С. 70-81.
35. Леонтьев, А. А. Психология общения : учебник / А. А. Леонтьев. - М. : ИНФРА-М, 2008.
36. Мастенбрук, У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации : учеб.пособие / У. Мастербрук. - М. : Библионика, 2006.

37. Методики социально-психологического исследования личности и малых групп / отв. ред. А. Л. Журавлев, Е. В. Журавлева. - М. : Либерия, 2005.
38. Михайловский, Н. К. Герои и толпа Еще раз о героях Еще раз о толпе / Н. К. Михайловский // Собр. соч. - СПб. : СПбГУП, 1885. - С. 280-394.
39. Московичи, С. Век толп. Исторический трактат по психологии масс / С. Московичи. - М. : Библионика, 2006.
40. Немов, Р. С. Социально-психологический анализ эффективной деятельности коллектива : учебник / Р. С. Немов. - М. : ИНФРА-М, 2004.
41. Общение и оптимизация совместной деятельности / под ред. Г. М. Андреевой, Я. Яноушека. - М. : ИНФРА-М, 2007.
42. Основы социального психоанализа / под ред. В. Д. Попова. - М. : ЭКСМО-пресс, 2006.
43. Петровская, Л. А. Компетентность в общении : учебник / Л. А. Петровская. - М. : ЭКСМО-пресс, 2009.
44. Психология личности и образ жизни / отв. ред. Е. В. Шорохова. - М. : Наука, 2007.
45. Роббер, М. Психология индивида и группы : учебник / М. Роббер, Ф. Тильман. - М. : Наука, 2008.
46. Роджерс, К. Р. Взгляд на психотерапию становления человека : учебное пособие / К. Р. Роджерс. - М. : Наука, 2004.
47. Рощин, С. К. Психология толпы, анализ прошлых исследований и проблемы сегодняшнего дня / С. К. Рощин // Психологический журнал. - 1990. - № 5. - С. 3-16.
48. Саракуев, Э. А. Введение в этнопсихологию : учебник / Э. А. Саракуев, В. Г. Крысько. - М. : ЭКСМО-пресс, 2006.
49. Секун, В. И. Психология активности : учеб.пособие / В. И. Секун. – Минск : Изд-во Минск, 2006.

50. Семенов, В. Е. Метод изучения документов в социально-психологических исследованиях : учеб.пособие / В. Е. Семенов. - Л. : Лениздат, 2003.
51. Солдатова, Г. У. Психология межэтнической напряженности : учебник / Г. У. Солдатова. - М. : Наука, 2008.
52. Соснин, В. А. Учимся общению: взаимопонимание, взаимодействие, переговоры, тренинг : учеб. пособие / В. А. Соснин, П. А. Лунев. - М. : Наука, 2003.
53. Социальная психология классов / под ред. Г. Г. Дилигенского. - М. : Наука, 2005.
54. Социально-психологическое исследование межнациональных отношений / под ред. П. Н. Шихирева. - М. : ИНФРА-М, 2003.
55. Станкин, М. И. Психология общения. Курс лекций : учеб.пособие / М. И. Станкин. - М. : Наука, 2006.
56. Стефаненко, Т. Г. Методы этнопсихологического исследования : учебник / Т. Г. Стефаненко. - М. : Наука, 2003.
57. Теории личности в западноевропейской и американской психологии / ред. сост. Д. Я. Райгородский. – Самара: Изд-во Самара, 2006.
58. Фрейд, З. Групповая психология и анализ «ЭГО» : учебник / З. Фрейд. - М. : Наука, 2001.
59. Юнг, К. Аналитическая психология. Прошлое и настоящее / К. Юнг. - М. : ИНФРА-М, 2000.
60. Ядов, В. А. Социологическое исследование: Методология. Программа. Методы : учеб.пособие / В. А. Ядов. - М.: ИНФРА-М, 2005.

Приложение А

(рекомендуемое)

Деловая игра «Потерпевшие кораблекрушение»

Цель игры: изучить процесс выработки и принятия решения в ходе общения и групповой дискуссии.

Время проведения:

Порядок проведения:

1. Ознакомить всех участников с условиями игры.

2. Каждому игроку самостоятельно проранжировать указанные предметы с точки зрения их важности для выживания (цифра 1 — у самого важного для вас предмета, цифра 2 — у второго по значению, цифра 15 будет соответствовать наименее полезному предмету). На этом этапе дискуссии между участниками запрещены.

3. Разбить группу на подгруппы по 6 человек. Один участник из каждой подгруппы должен быть экспертом. Можно предложить каждой подгруппе составить общее для группы ранжирование предметов по степени их важности (так же, как они это сделали по отдельности). На этом этапе допускается дискуссия по поводу выработки решения. Отметить среднее время выполнения задания в каждой подгруппе.

4. Оценить результаты дискуссии в каждой подгруппе. Для этого:

а) выслушать мнение экспертов о ходе дискуссии и о том, как принималось групповое решение, каковы были первоначальные версии, аргументы и т.д.;

б) зачитать «правильный» список ответов, предложенный экспертами ЮНЕСКО; сравнить «правильный» ответ, собственный результат и результат группы: для каждого предмета списка надо вычислить разность между номером, присвоенным ему индивидуально каждым участником, группой, и номером, присвоенным этому предмету экспертами; сложить абсолютные значения этих разностей для всех предметов; если сумма больше 30, то участник или подгруппа «утонули»;

в) сравнить результаты группового и индивидуального решения; определить, явился ли результат группового решения более правильным по сравнению с решением отдельных людей.

Комментарии к проведению игры:

- это упражнение дает возможность количественно оценить эффективность группового решения;
- в группе возникает большее количество вариантов решения и лучшего качества, чем у решающих в одиночку;
- решение проблем в условиях группы обычно занимает больше времени, чем решение тех же проблем отдельным индивидом;
- решения, принятые в результате группового обсуждения, оказываются более рискованными, чем индивидуальные решения;
- индивид, обладающий особыми умениями (способностями, знаниями, информацией), связанными с групповой задачей, обычно более активен в группе, вносит больший вклад в выработку группового решения.

Представьте себе, что вы дрейфуете на яхте в южной части Тихого океана. В результате пожара большая часть яхты и ее груза уничтожена. Яхта медленно тонет. Ваше местонахождение неясно из-за поломки основных навигационных приборов, но примерно вы находитесь на расстоянии тысячи километров от ближайшей земли.

Далее приводится список из 15 предметов, которые остались целыми после пожара. В дополнение к этим предметам вы располагаете прочным надувным плотом с вёслами, достаточно большим, чтобы выдержать вас, экипаж и все перечисленные предметы. Имущество оставшихся живых людей — это пачка сигарет, несколько коробков спичек и пять однодолларовых купюр.

Секстант.

Зеркало для бритья.

Канистра с 25 литрами воды.

Противомоскитная сетка.

Одна коробка с армейским рационом.

Карта Тихого океана.

Надувная плавательная подушка.

Канистра с 10 литрами нефтегазовой смеси.

Маленький транзисторный радиоприемник.

Репеллент, отпугивающий акул.

Два квадратных метра непрозрачной пленки.

Один литр рома крепостью 80 %.

450 метров нейлонового каната.

Две коробки шоколада.

Рыболовная снасть.

Ответы экспертов ЮНЕСКО для игры «Потерпевшие кораблекрушение».

Согласно мнению экспертов, основными вещами, необходимыми человеку, потерпевшему кораблекрушение в океане, являются предметы, помогающие выжить до прибытия спасателей. Навигационные средства имеют сравнительно небольшое значение: если даже маленький спасательный плот и в состоянии достичь земли, невозможно на нем запасти достаточное количество воды или пищи для жизни в течение этого периода. Следовательно, самым важным для вас являются зеркало для бритвы и канистра нефтегазовой смеси. Эти предметы могут быть использованы для сигнализации воздушным и морским спасателям. Вторыми по значению являются такие вещи, как канистра с водой и коробка с армейским рационом.

Информация, которая приводится далее, не перечисляет все возможные способы применения данного предмета, а указывает, какое значение имеет данный предмет для выживания.

Зеркало для бритвы — для сигнализации воздушным и морским спасателям.

Канистра с нефтегазовой смесью — для сигнализации. Может быть зажжена банкнотой и спичкой. Будет плыть по воде, привлекая внимание.

Канистра с водой — для утоления жажды.

Коробка с армейским рационом — обеспечит основную пищу.

Непрозрачная пленка — для сбора дождевой воды и для защиты от непогоды.

Коробка шоколада— резервный запас пищи.

Рыболовная снасть — оценивается ниже, чем шоколад, потому что в данной ситуации «синица» в руках лучше «журавля» в небе. Нет уверенности в том, что вы поймаете рыбу.

Нейлоновый канат — для связывания снаряжения, чтобы оно не упало за борт.

Плавательная подушка — спасательное средство на случай, если кто-то упадет за борт.

Репеллент, отпугивающий акул— назначение очевидно.

Ром крепостью 80 % — содержит достаточно алкоголя для использования в качестве антисептика; в других случаях имеет малую ценность, поскольку его употребление может вызвать обезвоживание.

Радиоприемник — имеет незначительную ценность, так как нет передатчика.

Карта Тихого океана — бесполезна без дополнительных навигационных приборов. Для вас важнее знать, не где находитесь вы, а где находятся спасатели.

Противомоскитная сетка — в Тихом океане нет москитов.

Секстант — без таблиц и хронометра относительно бесполезен.

Основная причина более высокой оценки сигнальных средств по сравнению с предметами поддержки жизни (пищей и водой) заключается в том, что без средств сигнализации почти нет шансов быть обнаруженными и спасенными. К тому же в большинстве случаев спасатели приходят в первые тридцать шесть часов, а человек может прожить этот период без пищи и воды.

Приложение Б

(рекомендуемое)

Оценка уровня общительности (тест В.Ф. Ряховского)

Тест содержит возможность определить уровень коммуникабельности человека. Отвечать на вопросы следует используя три варианта ответов — «да», «иногда» и «нет».

Инструкция: «Вашему вниманию предлагается несколько простых вопросов. Отвечайте быстро, однозначно: «да», «нет», «иногда».

Полученные очки суммируются, и по классификатору

Текст опросника:

1. Вам предстоит ординарная или деловая встреча. Выбивает ли Вас ее ожидание из колеи?

2. Вызывает ли у Вас смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании или тому подобном мероприятии?

3. Не откладываете ли Вы визит к врачу до последнего момента?

4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где Вы никогда не бывали. Приложите ли Вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?

5. Любите ли Вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?

6. Раздражаетесь ли Вы, если незнакомый человек на улице обратится к Вам с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на какой-то вопрос)?

7. Верите ли Вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?

8. Постесняетесь ли Вы напомнить знакомому, что он забыл Вам вернуть деньги, которые занял несколько месяцев назад?

9. В ресторане либо в столовой Вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли Вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?

10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, Вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?

11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была (в магазине, библиотеке, кассе кинотеатра). Предпочитаете ли Вы отказаться от своего намерения или встанете в хвост и будете томиться в ожидании?

12. Бойтесь ли Вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?

13. У Вас есть собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры и никаких чужих мнений на этот счет Вы не приемлете. Это так?

14. Услышав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному Вам вопросу, предпочитаете ли Вы промолчать и не вступать в разговор?

15. Вызывает ли у Вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?

16. Охотнее ли Вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменной форме, чем в устной?

Бланк ответов к методике «Уровень общительности»

Фамилия _____

Имя _____

Отчество _____

Возраст тестируемого _____

Инструкция: «Вашему вниманию предлагается несколько простых вопросов. Отвечайте быстро, однозначно: «да», «нет», «иногда».

1)	2)	3)	4)	5)
6)	7)	8)	9)	10)
11)	12)	13)	14)	15)
16)				

Ключ к тесту «Уровень общительности»

Оценка ответов:

«да» — 2 очка, «иногда» — 1 очко, «нет» — 0 очков.

Определяет, к какой категории относится испытуемый.

Классификатор теста

30-31 очко. Вы явно некоммуникабельны, и это Ваша беда,

так как больше всего страдаете от этого Вы сами. Но и близким Вам людям нелегко. На Вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Старайтесь быть общительнее, контролируйте себя.

25-29 очков. Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество, поэтому у Вас мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов если и не ввергают Вас в панику, то надолго выводят из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете недовольны собой. Но не ограничивайтесь только таким недовольством — в Вашей власти переломить эти особенности характера. Разве не бывает, что при какой-либо сильной увлеченности Вы приобретаете вдруг полную коммуникабельность? Стоит только встряхнуться.

19-24 очков. Вы в известной степени общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы Вас не пугают. И все же с новыми людьми сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно. В Ваших высказываниях порой слишком много сарказма, без всякого на то основания. Эти недостатки исправимы.

14-18 очков. У вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении, отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости. Без неприятных переживаний идете на встречу с новыми людьми. В то же время не любите шумных компаний; экстравагантные выходки и многословие вызывают у Вас раздражение.

9-13 очков. Вы весьма общительны (порой, быть может, даже сверх меры). Любопытны, разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что, бывает, вызывает раздражение окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Бывает, вспылите, но быстро отходите. Чего Вам недостает, так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, Вы можете себя заставить не отступать.

4-8 очков. Вы, должно быть, «рубаха-парень». Общительность бьет из Вас ключом. Вы всегда в курсе всех дел. Вы любите принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у Вас мигрень или даже хандру. Охотно берете слово по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в своей тарелке. Беретесь за любое дело, хотя не всегда можете успешно довести его до конца. По этой самой причине руководители и коллеги относятся к Вам с некоторой опаской и сомнениями. Задумайтесь над этими фактами.

3 очка и менее. Ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к Вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых совершенно не компетентны. Вольно или невольно Вы часто бываете причиной разного рода конфликтов в Вашем окружении. Вспыльчивы, обидчивы, нередко бываете необъективны. Серьезная работа не для Вас. Людям — и на работе, и дома, и вообще повсюду — трудно с Вами. Да, Вам надо поработать над собой и своим характером! Прежде всего, воспитывайте в себе терпеливость и сдержанность, уважительно относитесь к людям, наконец, подумайте о своем здоровье — такой стиль жизни не проходит бесследно.

Приложение В

(рекомендуемое)

Методика выявления коммуникативных и организаторских склонностей (КОС-2)

Данная методика предназначена для выявления коммуникативных и организаторских склонностей личности (умение четко и быстро устанавливать деловые и товарищеские контакты с людьми, стремление расширять контакты, участие в групповых мероприятиях, умение влиять на людей, стремление проявить инициативу и т.д.).

Методика содержит 40 вопросов, на каждый из которых обследуемый должен дать ответ «да» или «нет». Время выполнения методики 10-15 минут. При этом отдельно определяется уровень коммуникативных и организаторских склонностей.

Вопросы:

1. Есть ли у Вас стремление к изучению людей и установлению знакомств с различными людьми?
2. Нравится ли Вам заниматься общественной работой?
3. Долго ли Вас беспокоит чувство обиды, причиненной Вам кем-либо из Ваших товарищей?
4. Всегда ли Вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?
5. Много ли у Вас друзей, с которыми Вы постоянно общаетесь?
6. Много ли Вам удалось склонить своих товарищей к принятию ими Вашего мнения?
7. Верно ли, что Вам приятнее и проще проводить время с книгами или за каким-нибудь другим занятием, чем с людьми?
8. Если возникли некоторые помехи в осуществлении Ваших намерений, легко ли Вы отказываетесь от своих намерений?
9. Легко ли Вы устанавливаете контакты с людьми, которые значительно старше Вас по возрасту?

10. Любите ли Вы придумывать или организовывать со своими товарищами различные игры и развлечения?
11. Трудно ли Вам включаться в новые для Вас компании (коллективы)?
12. Часто ли Вы откладываете на другие дни дела, которые нужно было бы выполнить сегодня?
13. Легко ли Вам удается устанавливать контакты и общаться с незнакомыми людьми?
14. Стремитесь ли Вы добиться, чтобы Ваши товарищи действовали в соответствии с Вашим мнением?
15. Трудно ли Вы осваиваетесь в новом коллективе?
16. Верно ли, что у Вас не бывает конфликтов с товарищами из-за невыполнения ими своих обещаний, обязательств?
17. Стремитесь ли Вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новыми людьми?
18. Часто ли в решении важных дел Вы принимаете инициативу на себя?
19. Раздражают ли Вас окружающие люди, хочется ли Вам побыть одному?
20. Правда ли, что Вы обычно плохо ориентируетесь в незнакомой для Вас обстановке?
21. Нравится ли Вам постоянно находиться среди людей?
22. Возникает ли у Вас раздражение, если Вам не удается закончить начатое дело?
23. Испытываете ли Вы затруднение, если приходится проявлять инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?
24. Правда ли, что Вы утомляетесь от частого общения с товарищами?
25. Любите ли Вы участвовать в коллективных играх?
26. Часто ли Вы проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы Ваших товарищей?

27. Правда ли, что Вы чувствуете себя неуверенно среди незнакомых людей?
28. Верно ли, что Вы редко стремитесь к доказательству своей правоты?
29. Полагаете ли, что Вам не составляет особого труда внести оживление в малознакомую группу?
30. Принимаете ли Вы участие в общественной работе в школе (на работе)?
31. Стремитесь ли Вы ограничить круг Ваших знакомых?
32. Верно ли, что Вы не стремитесь отстаивать свое мнение или решение, если оно не было сразу принято товарищами?
33. Чувствуете ли Вы себя непринужденно, попав в незнакомый коллектив?
34. Охотно ли Вы приступаете к организации различных мероприятий для своих товарищей?
35. Правда ли, что Вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?
36. Часто ли Вы опаздываете на деловые встречи, свидания?
37. Верно ли, что у Вас много друзей?
38. Часто ли Вы оказываетесь в центре внимания своих товарищей?
39. Часто ли Вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?
40. Правда ли, что Вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы своих товарищей?

«Ключ» для обработки данных по методике КОС-2

Коммуникативные склонности	(+)	1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37
	(-)	3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39
Организаторские склонности	(+)	2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38
	(-)	4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40

Приложение Г

(рекомендуемое)

Определение направленности личности

Методика используется для определения личностной направленности.

С помощью методики выявляются следующие направленности:

1. Направленность на себя (Я) – ориентация на прямое вознаграждение и удовлетворение безотносительно работы и сотрудников, агрессивность в достижении статуса, властность, склонность к соперничеству, раздражительность, тревожность, интровертированность.

2. Направленность на общение (О) – стремление при любых условиях поддерживать отношения с людьми, ориентация на совместную деятельность, но часто в ущерб выполнению конкретных заданий или оказанию искренней помощи людям, ориентация на социальное одобрение, зависимость от группы, потребность в привязанности и эмоциональных отношениях с людьми.

3. Направленность на дело (Д) – заинтересованность в решении деловых проблем, выполнение работы как можно лучше, ориентация на деловое сотрудничество, способность отстаивать в интересах дела собственное мнение, которое полезно для достижения общей цели.

Методика состоит из 27 пунктов-суждений, по каждому из которых возможны три варианта ответов, соответствующие трем видам направленности личности. Испытуемый должен выбрать один ответ, который в наибольшей степени выражает его мнение или соответствует реальности, и еще один, который, наоборот, наиболее далек от его мнения или наименее соответствует реальности. Ответ «наиболее» получает 2 балла, «наименее» – 0, оставшийся невыбранным – 1 балл. Баллы, набранные по всем 27 пунктам, суммируются для каждой направленности отдельно.

Инструкция:

«Опросник состоит из 27 пунктов. По каждому из них возможны три варианта ответов: А, Б, В.

1. Из ответов на каждый из пунктов выберите тот, который лучше всего выражает Вашу точку зрения по данному вопросу. В случае, если несколько вариантов ответов покажутся равноценными, отберите из них только один, который все-таки в наибольшей степени отвечает Вашему мнению.

Букву, которой обозначен выбранный ответ (А, Б, В) напишите на листе для ответов рядом с номером соответствующего пункта (1-27) под рубрикой «больше всего».

2. Затем из ответов выберите тот, который наименее всего близок к Вашему мнению. Букву, которой он обозначен, также напишите на листе для ответов под рубрикой «меньше всего».

Старайтесь быть максимально правдивым. Нет «хороших» или «плохих» ответов, поэтому не старайтесь угадать, какой ответ является для Вас лучшим».

Тестовый материал

1. Наибольшее удовлетворение я получаю от:

- А. Одобрения моей работы;
- Б. Сознания того, что работа сделана хорошо;
- В. Сознания того, что меня окружают друзья;

2. Если бы я играл в футбол (волейбол, баскетбол), то я хотел бы быть:

- А. Тренером, который разрабатывает тактику игры;
- Б. Известным игроком;
- В. Выбранным капитаном команды.

3. По-моему, лучшим педагогом является тот, кто:

- А. Проявляет интерес к учащимся и к каждому находит индивидуальный подход;
- Б. Вызывает интерес к предмету так, что учащиеся с удовольствием углубляют свои знания в этом предмете;
- В. Создает в коллективе такую атмосферу, при которой никто не боится высказать свое мнение.

4. Мне нравится, когда люди:

- А. Радуются выполненной работе;
- Б. С удовольствием работают в коллективе;
- В. Стремятся выполнить свою работу лучше всех.

5. Я хотел бы, чтобы мои друзья:

- А. Были отзывчивы и помогали людям, когда для этого предоставляется возможность;
- Б. Были верны и преданы мне;
- В. Были умными и интересными людьми.

6. Лучшими друзьями я считаю тех:

- А. С кем складываются хорошие взаимоотношения;
- Б. На кого всегда можно положиться;
- В. Кто может многого достичь в жизни.

7. Больше всего я не люблю:

- А. Когда у меня что-то не получается;
- Б. Когда портятся отношения с товарищами;
- В. Когда меня критикуют.

8. По-моему, хуже всего, когда педагог:

- А. Не скрывает, что некоторые учащиеся ему несимпатичны, насмехается, подшучивает над ними;
- Б. Вызывает дух соперничества в коллективе;
- В. Недостаточно хорошо знает предмет, который преподает.

9. В детстве мне больше всего нравилось:

- А. Проводить время с друзьями;
- Б. Ощущение сделанных дел;
- В. Когда меня за что-нибудь хвалили.

10. Я хотел бы быть похожим на тех, кто:

- А. Добился успеха в жизни;
- Б. По-настоящему увлечен своим делом;
- В. Отличается дружелюбием и доброжелательностью.

11. В первую очередь школа должна:

- А. Научить решать задачи, которые ставит жизнь;
- Б. Развивать индивидуальные способности ученика;
- В. Воспитывать качества, помогающие взаимодействовать с людьми.

12. Если бы у меня было больше свободного времени, охотнее всего я бы использовал его:

- А. Для общения с друзьями;
- Б. Для отдыха и развлечений;
- В. Для своих любимых дел и самообразования.

13. Наибольших успехов я добиваюсь, когда:

- А. Работаю с людьми, которые мне симпатичны;
- Б. У меня интересная работа;
- В. Мои усилия хорошо вознаграждаются.

14. Я люблю, когда:

- А. Другие люди меня ценят;
- Б. Испытываю удовлетворение от хорошо выполненной работы;
- В. Приятно провожу время с друзьями.

15. Если бы обо мне решили написать в газете, мне бы хотелось, чтобы:

- А. Рассказали о каком-либо интересном деле, связанном с учебой, работой, спортом и т.п., в котором мне довелось участвовать;

- Б. Написали о моей деятельности;
- В. Обязательно рассказали о коллективе, в котором я работаю.

16. Лучше всего я учусь, если преподаватель:

- А. Имеет ко мне индивидуальный подход;
- Б. Сумеет вызвать у меня интерес к предмету;
- В. Устраивает коллективные обсуждения изучаемых проблем.

17. Для меня нет ничего хуже, чем:

- А. Оскорбление личного достоинства;
- Б. Неудача при выполнении важного дела;
- В. Потеря друзей.

18. Больше всего я ценю:

- А. Успех;
- Б. Возможности хорошей совместной работы;
- В. Здравый практичный ум и смекалку.

19. Я не люблю людей, которые:

- А. Считают себя хуже других;
- Б. Часто ссорятся и конфликтуют;
- В. Возражают против всего нового.

20. Приятно, когда:

- А. Работаешь над важным для всех делом;
- Б. Имеешь много друзей;
- В. Вызываешь восхищение и всем нравишься.

21. По-моему, руководитель в первую очередь должен быть:

- А. Доступным;

- Б. Авторитетным;
- В. Требовательным.

22. В свободное время я охотно прочитал бы книги:

- А. О том, как заводить друзей и поддерживать хорошие отношения с людьми;
- Б. О жизни знаменитых и интересных людей;
- В. О последних достижениях науки и техники.

23. Если бы у меня были способности к музыке, я предпочел бы быть:

- А. Дирижером;
- Б. Композитором;
- В. Солистом.

24. Мне бы хотелось:

- А. Придумать интересный конкурс;
- Б. Победить в конкурсе;
- В. Организовать конкурс и руководить им.

25. Для меня важнее всего знать:

- А. Что я хочу сделать;
- Б. Как достичь цели;
- В. Как организовать людей для достижения цели.

26. Человек должен стремиться к тому, чтобы:

- А. Другие были им довольны;
- Б. Прежде всего выполнять свою задачу;
- В. Его не нужно было упрекать за выполненную работу.

27. Лучше всего я отдыхаю в свободное время:

- А. В общении с друзьями;
- Б. Просматривая развлекательные фильмы;
- В. Занимаясь своим любимым делом.

Записанные на бланке для ответов буквы соответствуют той или иной направленности. Это соответствие отражено в ключе. С помощью ключа определяем, какую из направленностей выбрал испытуемый в каждом из утверждений как наиболее подходящую (2 балла) и как наименее подходящую (0 баллов). Направленности, которая осталась невыбранной, присваивается 1 балл. Для удобства подсчета можно использовать бланк, куда заносятся полученные баллы.

Полученные баллы суммируются, после чего определяется ведущая направленность.

Таблица Г.1 – Ключ «Определение направленности личности»

№ теста	Я	О	Д
1.	А	В	Б
2.	Б	В	А
3.	А	В	Б
4.	В	Б	А
5.	Б	А	В
6.	В	А	Б
7.	В	Б	А
8.	А	Б	В
9.	В	А	Б
10.	А	В	Б
11.	Б	В	А
12.	Б	А	В
13.	В	А	Б
14.	А	В	Б
15.	Б	В	А

Продолжение таблицы Г.1

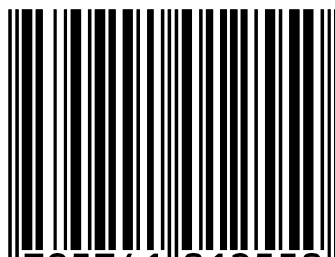
№ теста	Я	О	Д
16.	А	В	Б
17.	А	В	Б
18.	А	В	Б
19.	А	Б	В
20.	В	Б	А
21.	Б	А	В
22.	Б	А	В
23.	В	А	Б
24.	Б	В	А
25.	А	В	Б
26.	В	А	Б
27.	Б	А	В

Учебник

**Татьяна Владимировна Бендас
Ирина Сергеевна Якиманская
Анна Михайловна Молокостова
Елена Александровна Трифонова**

СОЦИАЛЬНАЯ ПСИХОЛОГИЯ

ISBN 978-5-7410-1255-0



9 785741 012550