



Л.А. Черных

СОЦИАЛЬНАЯ ПСИХОЛОГИЯ



**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ**

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ГОУ ВО ЛНР «ЛГПУ»)**

Л.А. Черных

СОЦИАЛЬНАЯ ПСИХОЛОГИЯ

Учебное пособие

для студентов очной и очно-заочной форм обучения
по направлению подготовки 37.03.01 «Психология»



Луганск

2022

УДК 316.6 (075.8)

ББК 88.5я73

Ч-49

Рецензенты:

Барышева Е.И. – заведующий кафедрой психологии, профессор Института педагогики и психологии Государственного образовательного учреждения высшего образования Луганской Народной Республики «Луганский государственный педагогический университет», кандидат психологических наук, доцент;

Чубова И.И. – заведующий кафедрой дефектологии и психологической коррекции Института педагогики и психологии Государственного образовательного учреждения высшего образования Луганской Народной Республики «Луганский государственный педагогический университет», кандидат психологических наук;

Балицкая-Крещенко Т.В. – доцент кафедры теории и истории государства и права Государственного учреждения Луганской Народной Республики «Луганская академия внутренних дел имени Э.А. Дидоренко», кандидат педагогических наук, доцент.

Черных Л.А.

Ч-49 **Социальная психология : учебное пособие / Л.А. Черных ;**
ГОУ ВО ЛНР «ЛГПУ». – Луганск : Книта, 2022. – 348 с.

Учебное пособие «Социальная психология» содержит теоретические сведения о целях, задачах, основных проблемах социальной психологии и путях их решения; методологии социальной психологии, этапах социально-психологического исследования; проблеме личности в социальной психологии, ее социализации и адаптации, важнейших социально-психологических параметрах личности; больших и малых социальных группах и их лидерах; психологии массы и толпы, способах управления стихийными социальными группами; социально-психологических особенностях общения. Особое внимание уделено психологии влияния, манипуляций и противостояния влиянию; конфликтам и путям их разрешения; психологии социальной напряженности и экстремальных ситуаций.

Материалы учебного пособия будут полезны студентам психологических направлений подготовки, преподавателям психологии и смежных дисциплин, социальным работникам, филологам, предпринимателям, журналистам, политологам, менеджерам и всем, кто интересуется обозначенными проблемами.

УДК 316.6 (075.8)

ББК 88.5я73

Рекомендовано Учебно-методическим советом ГОУ ВО ЛНР «ЛГПУ» в качестве учебного пособия для студентов очной и очно-заочной форм обучения по направлению подготовки 37.03.01 «Психология»

(протокол № 8 от 20.04.2022 г.)

© Черных Л.А., 2022

© ГОУ ВО ЛНР «ЛГПУ», 2022

Оглавление

ВВЕДЕНИЕ	7
ГЛАВА 1. СОЦИАЛЬНАЯ ПСИХОЛОГИЯ КАК НАУКА	13
1.1. Социальная психология как отрасль психологической науки. Объект, предмет и проблемное поле социальной психологии.....	13
1.2. Задачи и структура социальной психологии	16
1.3. Этапы развития зарубежной социальной психологии.....	19
1.4. Развитие отечественной социальной психологии	30
1.5. Современное состояние социальной психологии	38
ГЛАВА 2. ПРИНЦИПЫ И МЕТОДЫ СОЦИАЛЬНОЙ ПСИХОЛОГИИ ..	42
2.1. Принципы и парадигмы социальной психологии	42
2.2. Методология социальной психологии.....	46
2.3. Этапы социально-психологического исследования.....	48
2.4. Основные методы социальной психологии	49
ГЛАВА 3. ЛИЧНОСТЬ В СОЦИАЛЬНОЙ ПСИХОЛОГИИ	68
3.1. Социально-психологический подход к изучению личности. Личность, индивид и индивидуальность в социальной психологии	68
3.2. Обзор основных направлений и теорий личности	69
3.3. Социально-психологические типологии личности.....	72
3.4. Важнейшие социально-психологические характеристики личности	75
3.5. Определение, параметры и стадии социализации.....	77
3.6. Социально-психологическая адаптация.....	85
3.7. Анализ важнейших социально-психологических параметров личности (социальный статус, социальные установки, социальное поведение, социальные роли).....	87
ГЛАВА 4. ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА СОЦИАЛЬНЫХ ГРУПП. МАЛАЯ ГРУППА	100
4.1. Общая характеристика социальных групп.....	100
4.2. Классификация малых социальных групп	103
4.3. Основные направления в изучении социальных групп	109

4.4. Структура, ролевая организация и динамика малой группы	110
4.5. Понятия «лидер» и «лидерство» и их социально-психологический анализ.....	117
4.6. Малая группа как коллектив	122
ГЛАВА 5. ПСИХОЛОГИЯ СТИХИЙНЫХ СОЦИАЛЬНЫХ ГРУПП: ПСИХОЛОГИЯ МАСС, ПСИХОЛОГИЯ ТОЛПЫ	128
5.1. Масса и ее психологические характеристики	128
5.2. Масса и вождь.....	131
5.3. Поведение индивидов в массе	133
5.4. Поведение массы.....	133
5.5. Понятие толпы, механизм ее формирования и состав	136
5.6. Классификация толпы.....	140
5.7. Психологические свойства толпы	143
5.8. Психологические особенности индивида в толпе	149
5.9. Поведение толпы.....	152
5.10. Лидер в толпе и механизмы управления толпой	154
ГЛАВА 6. СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ОБЩЕНИЯ.....	159
6.1. Определение, функции и структура общения.....	159
6.2. Коммуникативная сторона общения. Стратегии, тактики, виды и средства общения	161
6.3. Перцептивная сторона общения (общение как восприятие людьми друг друга)	170
6.4. Понятие коммуникативного барьера	176
6.5. Интерактивная сторона общения	178
6.6. Виды и техники слушания	182
ГЛАВА 7. ПСИХОЛОГИЯ ВЛИЯНИЯ, МАНИПУЛЯЦИЙ И ПРОТИВОСТОЯНИЯ ВЛИЯНИЮ	188
7.1. Психологическое влияние и манипуляция как феномены в системе взаимодействия и общения людей	188

7.2. Виды психологического влияния.....	191
7.3. Содержание и методы силового (нецивилизованного, варварского) психологического влияния	202
7.4. Манипулятивные методы влияния: критерии манипуляций, противостояние манипулятивному влиянию.....	205
7.5. Способы преднамеренного и непреднамеренного психологического влияния.....	210
7.6. Конструктивное психологическое влияние	214
ГЛАВА 8. КОНФЛИКТЫ И ПУТИ ИХ РАЗРЕШЕНИЯ	225
8.1. Определение и общая характеристика конфликта.....	225
8.2. Типология (классификация) конфликта.....	227
8.3. Причины конфликтов	230
8.4. Структура конфликта	236
8.5. Динамика развития конфликта.....	244
8.6. Способы разрешения конфликта.....	250
8.7. Психопрофилактика возникновения конфликта	255
ГЛАВА 9. ПСИХОЛОГИЯ СОЦИАЛЬНОЙ НАПРЯЖЕННОСТИ.....	262
9.1. Социальная напряженность и ее психологическая характеристика	262
9.2. Стресс как психологическое состояние личности в условиях социальной напряженности	268
9.3. Психологическая защита как естественная реакция индивида на социально напряженную ситуацию	276
9.4. Модели поведения субъекта в условиях социальной напряженности.	281
9.5. Снятие социальной напряженности: социально-психологический аспект	284
ГЛАВА 10. ЭКСТРЕМАЛЬНАЯ СИТУАЦИЯ КАК СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ФЕНОМЕН	300
10.1. Понятие и типы экстремальной ситуации.....	300
10.2. Психические состояния людей в экстремальной ситуации	302
10.3. Динамика развития экстремальной ситуации.....	307

10.4. Факторы стрессоустойчивости в экстремальных ситуациях.....	310
10.5. Личностно ориентированные формы поведения жертв экстремальной ситуации.....	317
10.6. Личностно ориентированные формы поведения спасателей в экстремальных ситуациях	321
10.7. Формы социального поведения в экстремальной ситуации.....	323
10.8. Этапы адаптации к экстремальной ситуации и после нее	324
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	337
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	339

ВВЕДЕНИЕ

Процессы глобализации и информатизации, доступности разнообразной информации по тем или иным вопросам общественных отношений с неизбежностью требуют эту информацию систематизировать и структурировать для ее разностороннего анализа и понимания. Это касается всех сфер общественной жизни и особенно наук, объектом изучения которых становится личность в процессе ее жизнедеятельности в социуме, вступления в различные группы, позиционирования и представленности в них. Речь идет о социальной психологии как науке, изучающей личность именно в контексте ее вступления в социальные объединения.

Обращаясь к определению социального психолога Г.М. Андреевой, социальная психология изучает закономерности поведения, деятельности и общения людей, обусловленные их включением в социальные группы, а также психологические характеристики самих этих групп.

При этом сама социальная психология как наука очень многогранна. Она изучает психику человека (психические процессы, состояния и свойства), которая раскрывается в процессе включения его в межличностные отношения с другими людьми, а также в отношении в составе различных социальных групп, начиная от семьи как малой социальной группы, заканчивая учебной группой, трудовым коллективом, группой по интересам, спортивной командой и т.д. Каждый человек с рождения вступает в систему социальных отношений (экономических, политических, управленческих, правовых и др.), которые пропускает через призму своего восприятия, ценностей, моральности, мировоззрения, убеждений, мотивации и потребностей. В процессе таких отношений изучаются общительность, агрессивность, совместимость с другими людьми, конфликтность, умение управлять командой, влиять на людей, находить решения в ситуации конфликта, стресса, социальной напряженности, экстремальной ситуации.

В соответствии с этим в учебное пособие были включены главы, наиболее полно отражающие вышеописанные особенности социальной деятельности и отношений.

Так, в главе 1 дается понятие социальной психологии как науки, рассматриваются ее объект, предмет исследования и предметное поле изучения социальных явлений, представлены задачи, которые решает данная наука, а также описана ее структура. И, как и любая наука, социальная психология имеет историю своего возникновения, как в зарубежных странах, так и в недрах отечественной психологии. Этапность развития социальной психологии связана как с отдельными личностями, так и с основными психологическими направлениями, давшими начало этой науке. В главе описан вклад представителей каждого из направлений в становление социальной психологии. Возникновение и развитие отечественной социальной психологии было сопряжено с определенными трудностями, связанными с политической ситуацией в стране, что нашло отражение в описании каждого из этапов ее развития. В данной главе обозначено также современное состояние социальной психологии и проблемы, решение которых требует взвешенного подхода и многочисленных исследований, которые проводятся в разных странах, расширяя сферу деятельности данной науки и подтверждая актуальность и своевременность поставленных в ней вопросов.

Любая наука, и социальная психология не исключение, имеет свою методологию исследования. Являясь во многом экспериментальной наукой, социальная психология опирается на методы классической психологии, используя при этом сугубо социально-психологические, среди которых социометрия, корреляционное исследование и т.д. Описание методологии социальной психологии, описание методов и методик исследования, его этапов, принципов и основных парадигм положено в основу главы 2 учебного пособия.

Глава 3 учебного пособия посвящена описанию личности в социальной психологии. Дано определение понятий «индивид», «личность», «индивидуальность» с позиции социально-психологического подхода, рассмотрены основные направления и теории личности. Отдельное внимание уделено социально-психологической типологии личности, рассмотрены важнейшие социально-психологические характеристики личности, среди которых мировосприятие и мироотношение личности, система потребностей и мотивация достижений, цивилизованность и гражданственность, групповая интегрированность, коммуникативность, социальная активность и самореализованность личности, ее самосознание и жизнестойкость. В главе рассмотрены также параметры и стадии социализации, социально-психологические и социально-педагогические механизмы социализации, понятие и стадии социально-психологической адаптации; проанализированы важнейшие социально-психологические параметры личности, среди которых социальный статус, социальные установки, социальное поведение, социальные роли.

Поскольку в социальной психологии личность изучается в контексте групповой принадлежности, межличностных отношений, целесообразно рассмотреть общую характеристику социальных групп, в частности, малую социальную группу и ее влияние на личность, а также классификацию социальных групп, основные направления в их изучении. Важно было описать и структуру, ролевую организацию и динамику малой группы, а также дать социально-психологический анализ понятий «лидер» и «лидерство», раскрыть характеристики группы как коллектива, что и было отражено в главе 4.

Человек может быть в составе как большой, так и малой группы, как четко структурированной и организованной, так и стихийной. Психологии стихийных групп, в частности массы и толпы, и посвящена глава 5. В ней отражены психологические характеристики массы, поведение в ней индивидов, критерии выбора вождей в стихийных группах, изменчивость

поведения массы, а также отграничение массы от толпы, особенности формирования толпы, ее свойства, поведенческие характеристики индивида в толпе, поведение толпы, механизмы управления толпой и закономерности появления лидеров в толпе.

Наша жизнь состоит из общения друг с другом, как межличностного, вербального и невербального, так и Интернет-общения (виртуального) в социальных сетях, чатах, блогах, на сайтах, в сообществах и т.д. Социально-психологическим особенностям общения посвящена глава 6 данного учебного пособия, из которой читатель узнает, что такое общение, его функции, структура, стороны общения. В частности, составляющие коммуникативной стороны общения как приема и передачи сообщений, стратегии, тактики и средства общения; перцептивной стороны общения как взаимовосприятия партнеров; интерактивной стороны общения как взаимодействия двух или нескольких лиц в процессе приема-передачи информации. Рассмотрение общения в социальной психологии будет неполным, если не уделить внимание обратной связи в общении, возможным коммуникативным барьерам, видам и техникам слушания, без которых достижение эффективного общения невозможно.

Жизнедеятельность в обществе предполагает влияние его членов друг на друга. О влиянии, манипуляциях и противостоянии влиянию будет идти речь в главе 7. В ней рассмотрены виды влияния, особенности, содержание и методы силового (нецивилизованного) психологического влияния, манипулятивные методы влияния. Уделено внимание критериям манипулятивного общения, а также видам и способам манипуляций. Подробное изучение способов преднамеренного и непреднамеренного психологического влияния дает понимание важности этого социально-психологического феномена и его последствий, а также целесообразности конструктивного психологического влияния на собеседника для достижения общих целей организации или изменения поведения личности в интересах общества, а не отдельного индивида. В главе обозначены также содержание,

принципы и основные приемы конструктивного (цивилизованного) противодействия психологическому нападению и манипуляциям.

Разные типы характера, мышления, мировоззрения, ценностей, мотивации, интересов дают основание для возникновения разногласий у личностей в пределах одной группы или между группами в процессе межгруппового взаимодействия, что приводит к конфликтным ситуациям. Изучение возможных конфликтов и пути их разрешения отражены в главе 8 учебного пособия, в которой даны определение конфликта и его общая характеристика, классификации конфликтов по различным критериям, рассмотрены их причины, структура, динамика развития. Важность вопроса урегулирования конфликта не вызывает сомнений, поэтому в главе особое внимание уделено стратегиям и тактикам поведения в конфликте, путям его конструктивного разрешения. Чаще всего люди вступают в межличностный конфликт, поэтому отдельное рассмотрение стратегий разрешения данного вида конфликта считаем целесообразным. В связи с важностью и актуальностью вопроса социальной конфликтности целесообразно было рассмотреть в данной главе условия и способы предупреждения конфликтов.

Наша жизнь в современных условиях не лишена факторов, которые вызывают у человека стресс и социальную напряженность. Раскрытию этих вопросов посвящена глава 9 данного учебного пособия, в которой дана социально-психологическая характеристика социальной напряженности, описаны особенности состояния стресса, которое возникает в условиях социальной напряженности, рассмотрены виды сознательных и бессознательных психологических защит человека как его естественной реакции на социальную напряженность, охарактеризованы основные модели поведения в условиях социальной напряженности, а также обозначен социально-психологический аспект снятия социальной напряженности.

Во всей сложности и разнообразии жизненных ситуаций необходимо выделить ситуации, которые требуют от человека максимальной концентрации сил и способностей, стойкости и решительности действий,

предельной концентрации внимания и психического напряжения. Эти ситуации так и называются экстремальными, неординарными, нетипичными для обычной жизни. О них рассказано в главе 10 учебного пособия, в которой описаны типы экстремальных ситуаций, дано их определение, раскрыты возможные психические состояния людей в экстремальной ситуации, динамика развития данной ситуации, а также факторы стрессоустойчивости человека, попавшего в экстремальную ситуацию. В экстремальных ситуациях выделяются их жертвы и спасатели. У каждой из этих групп есть свои личностно ориентированные формы поведения в данных условиях, которые классифицируются на несколько групп. Существуют определенные формы социального поведения в экстремальной ситуации и после нее. Человеку необходимо пройти несколько стадий адаптации после такой ситуации и научиться социально взаимодействовать и быть полноценным членом общества, успешно пройдя адаптацию. Обо всем этом и не только читатель узнает в данной главе.

Изучив информацию, включенную в учебное пособие, читатель сможет иметь представление о социальной психологии как науке и основных вопросах, которые она рассматривает: расширить кругозор и представления о межличностном общении, особенностях влияния на собеседника, особенностях бесконфликтного взаимодействия, функционирования человека в большой и малой, организованной и стихийной социальной группе; знать способы противодействия манипуляциям, способы разрешения конфликта, методы снятия социальной напряженности, правила поведения в экстремальной ситуации; быть готовым к полноценной жизни в условиях современного общества.

ГЛАВА 1. СОЦИАЛЬНАЯ ПСИХОЛОГИЯ КАК НАУКА

1.1. Социальная психология как отрасль психологической науки.

Объект, предмет и проблемное поле социальной психологии

Социальный психолог Г.М. Андреева определила данное научное направление следующим образом: *социальная психология изучает закономерности поведения, деятельности и общения людей, обусловленные их включением в социальные группы, а также психологические характеристики самих этих групп* [3].

Современные представления о предмете социальной психологии являются чрезвычайно дифференцированными, т. е. отличающимися друг от друга, что характерно для большинства пограничных, смежных отраслей науки, к которым относится и социальная психология. Она изучает следующие явления:

– психологические процессы, состояния и свойства индивида, которые проявляются в результате его включения в отношения с другими людьми, в различные социальные группы (семью, учебные и трудовые группы и т. д.) и в целом в систему социальных отношений (экономических, политических, управленческих, правовых и др.). Наиболее часто изучаются такие проявления личности в группах, как: общительность, агрессивность, совместимость с другими людьми, конфликтогенность и др.;

– феномен взаимодействия между людьми, в частности, феномен общения, например: супружеского, детско-родительского, педагогического, управленческого, психотерапевтического и многих других его видов. Взаимодействие может быть не только межличностным, но и между личностью и группой, а также межгрупповым;

– психологические процессы, состояния и свойства различных социальных групп как целостных образований, отличающихся друг от друга и не сводимых к какому бы то ни было индивиду. Наибольший интерес

социальных психологов вызывают исследования социально-психологического климата группы и конфликтных отношений (групповых состояний), лидерства и групповых действий (групповых процессов), сплоченности, сработанности и конфликтности (групповых свойств) и др.;

– массовые психические явления, такие как: поведение толпы, паника, слухи, мода, массовые энтузиазм, ликование, апатия, страхи и т. д.

Социальная психология представляет собой одну из фундаментальных психологических наук, она ставит и решает проблемы, имеющие принципиальный характер для познания психологии и поведения людей, ведет поиск решения практических проблем, возникающих в сфере общения и взаимодействия людей.

Таким образом, *предметное поле социальной психологии составляют:*

- 1) межличностные отношения;
- 2) явления, характеризующие общение и взаимодействие людей;
- 3) феномены, относящиеся к малым социальным группам;
- 4) массовидные явления психики (феномены, возникающие в больших социальных группах);
- 5) вопросы взаимодействия и взаимовлияния индивида и группы;
- 6) социальное поведение людей;
- 7) восприятие и понимание людьми друг друга;
- 8) социальные установки;
- 9) лидерство;
- 10) межгрупповые взаимоотношения;
- 11) социально-психологические феномены, наблюдаемые в больших группах и массовидные явления психики [2].

Объединяя различные подходы к пониманию объекта и предмета социальной психологии, можно дать следующие их определения:

Объект социальной психологии – социально-психологические явления субъектов социального взаимодействия.

Предметом социальной психологии служат механизмы и закономерности социально-психологических явлений (процессов, состояний и свойств), характеризующие индивида и группу как субъектов социального взаимодействия.

Основные носители социально-психологических явлений

В зависимости от того или иного понимания предмета социальной психологии выделяются основные носители социально-психологических явлений.

К ним относятся:

– личность в группе (системе отношений), взаимодействие в системе «личность – личность» (родитель – ребенок, руководитель – исполнитель, врач – больной, психолог – клиент и т. д.),

– малая группа (семья, школьный класс, трудовая бригада, воинский экипаж, группа друзей и т. п.), взаимодействие в системе «личность – группа» (лидер – ведомые, руководитель – трудовой коллектив, командир – взвод, новичок – школьный класс и т. д.), взаимодействие в системе «группа – группа» (соревнование команд, групповые переговоры, межгрупповые конфликты и т. д.),

– большая социальная группа (этнос, партия, общественное движение, социальный слой, территориальная, конфессиональная группы и т. п.) [1].

Наиболее полно носители социально-психологических явлений в социальной психологии, включая и те, которые еще недостаточно изучены, можно представить в виде следующей схемы (Рис. 1.1).

Взаимодействие

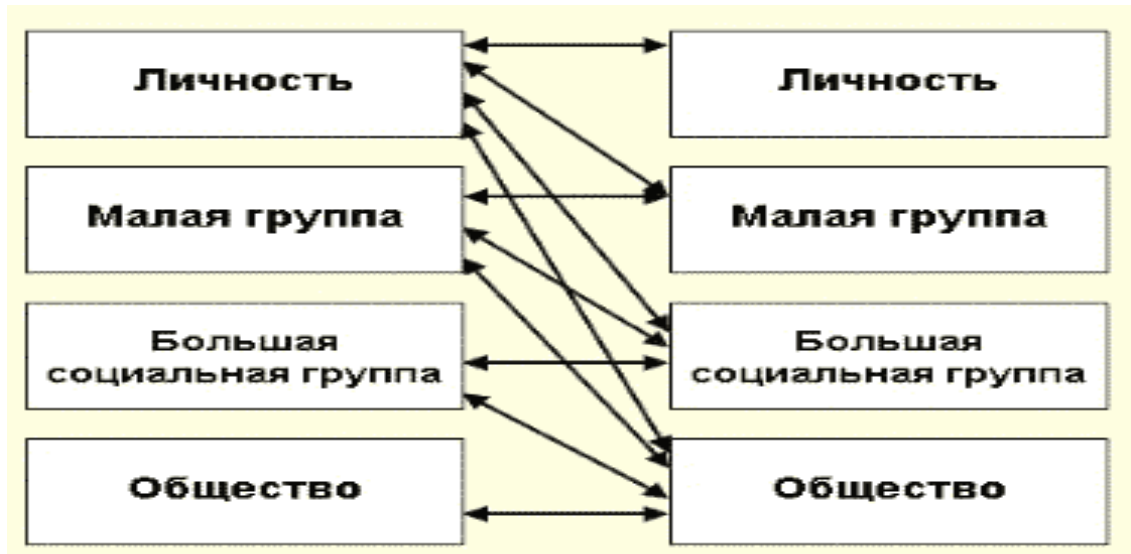


Рис. 1.1. Носители социально-психологических явлений в социальной психологии.

1.2. Задачи и структура социальной психологии

Задачи социальной психологии:

- 1) продолжение углубленных исследований проблем, относящихся к предмету социальной психологии во взаимодействии с другими науками;
- 2) содержательный пересмотр социально-психологических проблем в связи с изменившимися социальными условиями в нашей стране;
- 3) исследование новых социально-психологических явлений (этнических, экономических, классовых, политических, идеологических и др.);
- 4) социально-психологические исследования изменений в массовом сознании, общественных настроениях и общественном мнении;
- 5) анализ возрастания роли социальной психологии в условиях реформирования общества;
- 6) взаимодействие социальной психологии с прикладной и практической психологией;

7) обеспечение взаимосвязи отечественной социальной психологии с различными направлениями зарубежной социальной психологии;

8) изучение содержания, форм проявления и закономерностей функционирования социально-психологических процессов и явлений;

9) установление всесторонних связей с представителями смежных наук;

10) прогнозирование политических, экономических, этно-национальных и других процессов в развитии общества;

11) изучение социально-психологических факторов, закономерностей и механизмов.

Социально-психологические факторы – это наблюдаемые или фиксируемые проявления социально-психологической реальности. Они оказывают влияние на все психологические проявления индивида: его восприятие, мышление, память, воображение, эмоции и волю.

Социально-психологические закономерности – объективно существующие устойчивые, периодически повторяющиеся, причинно-следственные зависимости социально-психологических явлений.

Социально-психологические механизмы – механизмы, с помощью которых совершается действие закономерностей, и происходят переходы от причины к следствию.

Структура социальной психологии

В социальной психологии, кроме дифференциации ее по отдельным отраслям (социальная психология личности, социальная психология больших и малых социальных групп, психология массовидных явлений психики и т.д.) различают теоретическую и практическую (прикладную) части [4].

Теоретическая социальная психология разрабатывает научные теории для обоснования и объяснения широкого круга социально-психологических явлений, в связи с чем решает следующие задачи:

1. Поиск и нахождение точных дефиниций для изучаемых явлений.
2. Классификация социально-психологических явлений.

3. Научное объяснение природы и генезиса социально-психологических явлений.

4. Исследование и описание связей, существующих между различными классами социально-психологических явлений.

Прикладная социальная психология занимается изучением закономерностей психодиагностики, консультирования и применения психотехнологий в сфере социально-психологических явлений.

В ее основные задачи входит:

1. Выявление проблем социально-психологического характера, с которыми люди сталкиваются в повседневности.

2. Разработка программы исследования и диагностических подходов к решению прикладных задач.

3. Подбор диагностического инструментария.

4. Разработка способов практического решения проблем, относящихся к предметному полю социальной психологии.

5. Социально-психологические исследования изменений в массовом сознании, общественных настроениях и общественном мнении.

6. Подготовка практических социальных психологов.

В результате изучения различных видов жизнедеятельности человека и его общностей сложились соответствующие им **отрасли социальной психологии**: психология труда, общения, социального познания и творчества, игры. В свою очередь, в социальной психологии труда сформировались отрасли, изучающие отдельные виды трудовой деятельности: управление, руководство, предпринимательство, инженерный труд и т. д.

В соответствии с приложением социально-психологических знаний в различных сферах общественной жизни социальная психология традиционно дифференцируется на следующие ее **практические отрасли**: промышленная, сельского хозяйства, торговли, образования, науки, политики, массовых коммуникаций, спорта, искусства. В настоящее время

интенсивно формируются социальная психология экономики, рекламы, культуры, досуга и др.

В соответствии с основными объектами исследования современная социальная психология дифференцировалась на такие *разделы*, как:

- социальная психология личности,
- психология межличностного взаимодействия (общения и отношений),
- психология малых групп,
- психология межгруппового взаимодействия,
- психология больших социальных групп и массовых явлений.

В социальной психологии чрезвычайно медленно формируется такой раздел, который можно было бы назвать «психологией общества», еще одного качественно специфического объекта изучения. В настоящее время в исследовании общества социальная психология по сравнению с социологией не имеет специфики в методах его изучения – это главное обстоятельство, затрудняющее формирование такого раздела в социальной психологии [35].

1.3. Этапы развития зарубежной социальной психологии

В целом, историю развития мировой социальной психологии можно разделить на *3 больших этапа*:

1 этап. Накопление социально-психологических знаний в сфере философии и зарождающейся в ее недрах психологии (от древности до середины 19 века).

2 этап. Выделение описательной социальной психологии из философии и психологии в самостоятельную область знаний (середина 19 века – начало 20 века).

3 этап. Оформление социальной психологии в экспериментальную науку и ее современное развитие – от начала 20 века и до наших дней.

Этапность развития социальной психологии в рамках строго научного знания можно представить следующим образом:

Первый этап – становление социальной психологии как науки (с середины XIX в. по 1908 г.). Определяются предмет изучения и основные проблемы. Издаются первые фундаментальные работы по основным вопросам социальной психологии. На этом этапе решение и теоретический анализ социально-психологических проблем привлекают внимание специалистов различного профиля: психологов, социологов, философов, литературоведов, этнографов и т. д. Большинство работ по социальной психологии было издано в первый период развития данной науки.

Второй этап (до середины 40-х гг. XX в.) характеризуется появлением научных социально-психологических школ, ориентированных как на разработку фундаментальной теории, так и на прикладные аспекты исследования. Один из наиболее влиятельных социальных психологов этого периода – К. Левин, создатель теории групповой динамики. Он исследовал проблемы социальных факторов воли как целенаправленного поведения; социальной психологии малых групп, лидерства, личности в группе и т. д. Было проведено большое количество экспериментальных работ и одновременно разрабатывались фундаментальные теории, которые не потеряли своей актуальности в наше время.

Третий этап (с середины 1940-х гг. до наших дней). Он связан с решением практических задач, работой на социальный заказ. Экспериментальная психология продолжает свое развитие, фундаментальные теоретические разработки отступают на второй план. Социальная психология обретает широкую популярность, вводится в общеобразовательные вузовские программы и является одним из обязательных предметов изучения для специалистов различных профилей. Такое пристальное внимание к социально-психологическим вопросам вызвано потребностями совершенствования и стабилизации общественных отношений на всех уровнях социальной стратификации [39].

Рассмотрим подробней логику развития социальной психологии.

Если считать наукой только ту систему знаний, которая отвечает новейшим научным требованиям, то древнейшая история, на протяжении которой мыслителей интересовали вопросы, относимые к проблематике социально-психологического знания, можно рассматривать лишь как предысторию современной социальной психологии.

Безусловно, что в древнейших государствах, основанных еще в третьем-втором тысячелетиях до н. э., социально-психологические знания о человеческих взаимоотношениях не только уже существовали, но и широко использовались в практике. Об этом свидетельствуют, к примеру, история Древнего Китая, Древней Индии, государств Междуречья, Древнего Египта, Древней Греции и Древнего Рима. Уже там правители умело манипулировали массами людей, их сознанием и поведением с помощью соответствующих социально-психологических знаний.

Как самостоятельная наука социальная психология возникает во второй половине 19 века. Ее появление, а затем и признание связывают с именами известнейших немецких ученых, философов и лингвистов – М. Лацарусом (1824–1903) и Г. Штейнталем (1823–1893). Именно они первыми выступили с заявкой на создание новой науки под названием «Психология народов», проблематика которой близка к содержанию современной социальной психологии, во всяком случае – некоторых ее разделов. Определенный вклад в развитие психологии народов своими трудами внес известный немецкий психолог В. Вундт (1832–1920). Он написал и опубликовал в начале XX века (1900 год и далее) десяти томный труд под названием «Психология народов».

Таким образом, психология народов, впоследствии получившая название «Этническая психология», стала первой темой социально-психологических исследований, которые в то время велись в контексте направления, называемого культурно-исторической психологией, что позволяло противопоставить его естественнонаучно ориентированной индивидуальной экспериментальной психологии В. Вундта и его

последователей. По мнению русского ученого Н.Н. Надеждина, «Психическая этнография» – это еще одно название психологии народов, или этнопсихологии, употребляемое в то время, – должна была изучать духовную сторону человеческой природы, умственные и нравственные способности, силу воли и характера, чувство человеческого достоинства и другие качества, характеризующие разные народы. Как типичные проявления народной психологии рассматривались также продукты устного народного творчества – сказки, пословицы, песни и т. п. [5].

Хотя социально-психологические идеи зародились еще в середине 19 века, до начала 20 столетия экспериментальных исследований в области социальной психологии практически не проводилось, и в экспериментальную науку она начала превращаться лишь в 20-е годы прошлого века благодаря исследованиям, проведенным в это время немецким ученым В. Меде (1913), русским ученым В.М. Бехтеревым (1918–1920) и американским ученым Ф. Олпортом (1920).

Развитие социальной психологии в Европе и Америке уже в конце XIX – первые десятилетия XX века пошло различными путями. В центре внимания европейских ученых – социологов и социальных психологов – оказалась проблематика психологии масс и толпы. Ею в Европе почти одновременно занялись ученые из разных стран: Г. Тард, Г. Лебон во Франции, С. Сигеле в Италии, В.М. Бехтерев в России. В 1895 году публикуется книга Г. Лебона «Психология народов и масс».

Если Г. Тард, Г. Лебон и С. Сигеле обсуждали проблемы психологии масс в основном в теоретическом плане, то В.М. Бехтерев ставил и проводил эксперименты на эту тему (в его трудах все объединения людей, большие и малые, в то время назывались коллективами).

В США ученые в основном были заинтересованы в разработке социально-психологических идей, касающихся, например, личных и деловых (экономических, политических и других) взаимоотношений между людьми в малых группах. Экономический кризис, безработица, распространение

нервных заболеваний, расовая проблема поставили перед учеными этой страны иные задачи, чем перед европейскими учеными.

Разработка социально-психологических проблем совпала с периодом открытого кризиса в психологии, когда, преодолевая кризисные явления, в начале 20-го века эта наука разделилась на ряд направлений: бихевиоризм, психоанализ, гештальтпсихологию, когнитивную психологию и другие школы. Это естественным образом сказалось и на изучении и трактовке социально-психологических явлений [2].

Бихевиористы в социальной психологии (Б. Скиннер, Н. Миллер, Д. Доллард, Дж. Тибо, Г. Келли, А. Бандура и другие) сосредоточили свое внимание на изучении социального поведения человека, на его объяснениях в соответствии со схемой «стимул – реакция» и с использованием понятия «подкрепление».

Психоанализ (Э. Фромм, Г. Салливан, Л. Байон, В. Беннис, Г. Шепард, Л. Шутц и другие) обратился к «глубинным» групповым процессам, имеющим бессознательный характер.

Идеи гештальтпсихологии, давшей начало когнитивной психологии в США (К. Левин, С. Аш, Р. Кратчфильд, Ф. Хайдер, Д. Ньюком, Л. Фестингер и другие), нашли отражение в понимании групповых процессов и в практике социально-психологического тренинга (Т-группы и гештальтгруппы).

Эти направления в социальной психологии преобладали в первой половине XX века. В начале его второй половины интерес к социально-психологической проблематике стал проявляться в России (бывшем Советском Союзе).

Таким образом, можно выделить следующие **основные направления социальной психологии первой половины 20 века**: необихевиористское, когнитивное, психоаналитическое направление и интеракционистскую концепцию [45].

Необихевиористское направление возникло в русле последнего варианта бихевиоризма, который сейчас принято называть социальным бихевиоризмом.

Это направление, как и бихевиоризм в целом, отличалось строгой приверженностью к экспериментированию, точному определению понятий, ориентацией на естественнонаучный образец научного исследования. Оно было в основном представлено в работах Б. Скиннера, А. Бандуры, Н. Миллера, Д. Долларда, Р. Уолтерса и ряда других американских ученых.

Общей мотивационной концепцией социального поведения в данном направлении считался гедонизм, а главным объяснительным принципом – оперантное (по Скиннеру) или викарное социальное (по Бандуре) научение. В качестве внутреннего источника социального поведения в первоначальном варианте социального бихевиоризма, как и бихевиоризма в целом, выступал «драйв», а внешние стимулы трактовались как «социальные подкрепления». Затем акцент оказался смещенным с биологического (внутреннего) на социальное (внешнее) объяснение поведения. Вначале бихевиористы рассматривали социальное поведение человека вне группы, однако позднее (поскольку социальная психология – это в основном психология групп) им пришлось переключить свое внимание на групповые процессы. Работа Д. Тибо и Г. Келли «Социальная психология групп» (1959) стала одной из немногих попыток применения необихевиористских принципов к анализу процессов, происходящих в малых группах. Эти процессы, по мнению авторов, основаны на обмене социальными подкреплениями или социальными «вознаграждениями и наказаниями» между участниками группового процесса [10].

Главным направлением необихевиористов стал поиск объяснения агрессивного поведения, социальной привязанности и беспомощного поведения. К примеру, Н. Миллер, Р. Доллард и другие сформулировали и обосновали фрустрационную теорию агрессии и вместе с А. Бандурой заложили основы общей теории социального научения, в которой главная

роль была отведена наблюдению и подражанию другим людям. В своих работах А. Бандура, труды которого стали особенно популярными в последней четверти XX века, когда в США сложилась и стала ведущим направлением когнитивная психология, пытался также учесть и когнитивно-психологические факторы в объяснении социального поведения человека.

Когнитивистская ориентация в социальной психологии, в свою очередь, отличалась стремлением объяснить социальное поведение использованием понятий, относящихся к познавательным процессам. Принципиальная схема объяснения, характерная для данного направления, выглядела следующим образом: знания и представления человека о мире, его отношения и социальные установки организуются в некоторую систему, которая затем используется для управления его поведением [45].

Базовой теоретической предпосылкой для разработки когнитивистской ориентации в социальной психологии стали теория поля К. Левина и другие идеи представителей гештальтпсихологии: В. Келера и М. Вертгеймера, эмигрировавших из Германии в США в годы фашизма. Ученики К. Левина Л. Фестингер и Ф. Хайдер заложили основы когнитивистской ориентации в социальной психологии. «Весь традиционный набор идей гештальтпсихологии, – пишут Г.М. Андреева, Н.Н. Богомолова и Л.А. Петровская, – (был) широко представлен в работах социальных психологов когнитивистской ориентации». Главным объяснительным понятием в этой ориентации стала *когнитивная организация, или когнитивная структура*. Р. Зайонц определил ее как динамическую систему когнитивных элементов, которые порождают мотивационные, социально-установочные или поведенческие следствия. В когнитивных социально-психологических теориях, кроме того, широко использовалось понятие «значение» (Ч. Осгуд) [2].

К теориям, представляющим это направление, относятся:

1. Концепции когнитивного соответствия (Ф. Хайдер, Т. Ньюком, Л. Фестингер, Ч. Осгуд и другие);

2. Социально-психологические концепции С. Аша, Д. Креча, Р. Кратчфилда.

Концепции когнитивного соответствия основаны на идее того, что когнитивная структура человека и ее актуальное состояние определяют поведение человека.

В норме данная структура должна быть сбалансированной, и если этого нет, то возникает стремление человека (социальной группы) изменить ее таким образом, чтобы она стала сбалансированной (теории структурного баланса Ф. Хайдера, коммуникативных актов Т. Ньюкома, когнитивного диссонанса Л. Фестингера, конгруэнтности Ч. Осгуда и П. Танненбаума). Основная идея Хайдера, например, заключалась в утверждении, что люди склонны формировать и сохранять в своем сознании упорядоченный и связный взгляд на мир. По мнению Ньюкома, тенденция к балансу характеризует не только внутренний, психологический мир человека, но и сферу межличностных отношений [62].

Концепция когнитивного диссонанса Л. Фестингера стала наиболее популярной в рамках когнитивистской ориентации в социальной психологии. Она получила широкое распространение, и ее приложения оказались настолько значительными, что соответствующие идеи проникли во многие области социальной психологии, включая малые группы, социальные установки, межгрупповое взаимодействие, массовые коммуникации и другие.

Кратко охарактеризуем основные *идеи теории когнитивного диссонанса*.

1. Нормальное состояние когнитивной системы (или системы когниций группы взаимодействующих людей) – консонанс, или соответствие. Такое состояние является устойчивым, и к нему когнитивная система, в конечном счете, стремится. Оно, кроме того, вызывает у людей положительные эмоции.

2. Аномальное состояние когнитивной системы – диссонанс. Данное состояние связано с неприятными эмоциональными переживаниями, и от него люди стараются избавиться.

3. Стремясь к устранению когнитивного диссонанса (к достижению когнитивного консонанса), люди могут менять или свои знания, или свое поведение.

4. Внутри когнитивной системы индивида (или социальной группы) всегда имеется определенное несоответствие. Оно является источником динамических, в том числе прогрессивных изменений данной системы.

Взгляды Д. Креча и Р. Кратчфилда несколько отличаются от тех, которые характеризуют теорию Фестингера. Эти ученые включили в процесс объяснения социального поведения такие когнитивные переменные, как образ, ожидание, идея и ряд других [62].

Психоаналитическая ориентация в социальной психологии вначале исходила из учения З. Фрейда, которое в США получило широкое признание. Однако более глубокий анализ данной ориентации показывает, что в действительности она оказалась связанной не столько с ортодоксальным психоанализом, сколько с глубинной психологией в том ее виде, который сложился во второй половине XX века. Поэтому эту научную ориентацию правильнее называть не психоаналитической, а глубинной, или неофрейдистской. Она, в частности, представлена в теориях развития и функционирования группы В. Байона, В. Бенниса и Г. Шепарда, а также в теории межличностных отношений В. Шутца.

В рамках психоаналитической ориентации проводится аналогия между малой социальной группой и семьей. Точно так же, как в свое время Фрейд понимал семейные отношения, социальные психологи этого направления позже трактуют любую малую группу и характерные для нее взаимоотношения. При этом роль отца в семье переносится соответственно на роль лидера группы, а взаимоотношения между лидером и остальными

членами социальной группы рассматриваются по аналогии с взаимоотношениями между главой и членами семьи.

Классический психоанализ и вся глубинная психология решающую роль в объяснении поведения отводят бессознательному. Подобным же образом – как групповое или коллективное бессознательное – трактуются и базисные процессы, происходящие в группе. В результате в научное понимание групповой психологии и процессов оказались внедренными инстинктивные, иррациональные тенденции, характерные для классического и более позднего психоанализа. Многие современные ученые признают, что глубинная психология оказала существенное влияние на «движение человеческого потенциала», в частности на теорию и практику работы Т-групп. Приемы, используемые в них, ориентированы, к примеру, на осознание участниками группы того, что находится вне их сознания [35].

К психоаналитической ориентации в социальной психологии можно также отнести теории, в которых с социально-психологической точки зрения понимается личность или объясняются межличностные отношения. К примеру, в основе понимания В. Шутцем интерперсонального поведения лежит одно из фундаментальных положений теории З. Фрейда, согласно которому социальная жизнь взрослого человека однозначно предопределяется его детским опытом. Сферой продолжения этого опыта становятся социальные отношения уже ставшего взрослым человека с окружающими людьми. В эту же группу теорий можно включить концепцию авторитаризма и авторитарной личности Т. Адорно. Такая личность, по мнению Адорно, воспитывается авторитарными родителями, которые используют в семье суровые, жесткие формы наказания по отношению к ребенку. Став взрослым, человек, воспитанный подобным образом в семье, начинает проявлять свои авторитарные склонности по отношению к другим, зависящим от него людям.

Интеракционизм как единственная социологическая по происхождению теоретическая ориентация имеет своим источником теорию

символического интеракционизма Г. Мида. Однако в современной социальной психологии интеракционизм включает не только развитие идей Мида (что осуществляется в двух школах: чикагской – Г. Блумером и айовской – М. Куном), но и ряд других теорий, объединенных под этим же именем, а именно: *теорию ролей (Т. Сарбин) и теорию референтных групп (Г. Хаймен, Р. Мертон).* В русле интеракционизма развиваются и идеи так называемой *социальной драматургии Э. Гоффмана.* 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. Однако констатацией «взаимодействия» и ограничивается анализ социальных детерминант поведения. Широкий спектр подлинно социальных причин оказывается исключенным из анализа: индивид и здесь по существу не включен в систему общественных отношений, в социальную структуру общества. Поэтому большая «социологичность» интеракционистской ориентации оказывается в значительной степени внешней, коренные методологические проблемы включения «социального контекста» в исследования остаются нерешенными и здесь [62].

Предмет анализа здесь – взаимодействие индивидов, групп и общества, процессы массовых коммуникаций и социальные роли. В социальной психологии интеракционисты решали задачу, в некотором смысле слова противоположную той, над которой размышляли психоаналитики и бихевиористы. Если психоаналитики и бихевиористы пытались понять социальные процессы, исходя из индивида, то интеракционисты, наоборот, пытались объяснить личность, исходя из социальных процессов.

Внутри интеракционистской традиции выделяются *три частных направления: символический интеракционизм, теория социальных ролей и теория референтной группы.*

Концепция *символического интеракционизма* представлена в трудах Г. Блумера, Н. Дензина, М. Куна, А. Роуза, Т. Шибутани и других. В данной концепции утверждается, что взаимодействие людей друг с другом происходит в символической форме. Под символом в данном случае понимается все, что в культуре имеет определенное значение (смысл) для людей и что выражается с помощью разнообразных средств общения, как вербальных, так и невербальных. Основными источниками символов могут выступать личность, социальная роль и референтная группа [39].

Большое значение для понимания социального поведения человека в интеракционизме имеет *анализ ролей*, которые предписываются человеку или которые он сам берет на себя.

Референтная группа также присутствует в сознании взаимодействующих друг с другом индивидов как своеобразная точка отсчета – критерий оценок, суждений и образец для подражания. С ней индивид соотносит то, что происходит в процессе его взаимодействия с другими людьми и социальными группами. Таким образом, референтные группы (их на самом деле может быть у одного и того же человека несколько) выполняют нормативную и сравнительно-оценочную функцию в процессе социального взаимодействия людей.

1.4. Развитие отечественной социальной психологии

Отечественная социальная психология возникла на рубеже XIX и XX веков. Путь ее становления имеет ряд стадий: зарождение социальной психологии в общественных и естественных науках, отпочкование от родительских дисциплин (социологии и психологии) и превращение в самостоятельную науку, возникновение и развитие экспериментальной социальной психологии [3].

История социальной психологии в нашей стране имеет четыре периода:

I – 60-е годы XIX в. – начало XX в.;

II – 20-е годы – первая половина 30-х годов XX в.;

III – вторая половина 30-х – первая половина 50-х годов;

IV – вторая половина 50-х – вторая половина 70-х годов XX в.

Первый период. Развитие социально-психологических идей происходило главным образом внутри прикладных психологических дисциплин. Обращалось внимание на психологические особенности людей, проявляющиеся в их взаимодействии, совместной деятельности и общении.

Основной эмпирический источник социальной психологии был вне психологии. Знания о поведении личности в группе, групповых процессах накапливались в военной и юридической практике, в медицине, в изучении национальных особенностей поведения, при изучении верований и обычаев.

Социально-психологические идеи в этот период успешно развивались представителями общественных наук, прежде всего социологами. Для истории социальной психологии большой интерес представляет психологическая школа в социологии (П.Л. Лавров (1865), Н.И. Кареев (1919), М.М. Ковалевский; (1910), Н.К. Михайловский (1906). Здесь Н.К. Михайловский обосновывает необходимость выделения массовой психологии в специальную ветвь науки. Происходит также формирование основ социальной психологии в рамках психологической традиции.

Социально-психологическая проблематика в правоведении представлена теорией Л.И. Петражицкого. Он – один из основателей субъективной школы в правоведении. Л.И. Петражицкий считал, что психология представляет собой фундаментальную науку, которая должна стать основой общественных наук [4].

Одним из первых разработчиков этнической психологии в нашей стране и соответственно психологии народов, или социальной психологии, по праву считается известный философ и психолог Г.Г. Шпет (1879–1940).

Особое место в истории развития российской социальной психологии занимает В.М. Бехтерев. Он выдвинул идею «коллективной рефлексологии», в предмет которой включаются: поведение коллективов, поведение личности

в коллективе, условия возникновения социальных объединений, особенности их деятельности, взаимоотношения их членов. Такое понимание коллективной рефлексологии представлялось как преодоление субъективистской социальной психологии, поскольку все проблемы коллективов толковались как соотношение внешних влияний с двигательными и мимико-соматическими реакциями их членов.

В концепции В.М. Бехтерева содержалась весьма полезная идея: коллектив есть нечто целое, в котором возникают новые качества, возможные лишь при взаимодействии людей. Однако эти взаимодействия трактовались достаточно механистически: личность объявлялась продуктом общества, но в основу ее развития были положены биологические особенности и, прежде всего, социальные инстинкты; для объяснения социальных связей личности привлекались законы неорганического мира (тяготение, сохранение энергии и пр.), хотя сама идея биологической редукции и подвергалась критике. Тем не менее, заслуга Бехтерева в развитии социальной психологии была огромна.

В.М. Бехтерев выделяет системообразующие признаки коллектива: общность интересов и задач, побуждающих коллектив к единству действий. Органическое включение личности в общность, в деятельность привело В.М. Бехтерева к пониманию коллектива как собирательной личности. В качестве социально-психологических феноменов В.М. Бехтерев выделяет взаимодействие, взаимоотношения, общение, коллективные наследственные рефлексы, коллективное настроение, коллективное сосредоточение и наблюдение, коллективное творчество, согласованные коллективные действия. Объединяющими людей в коллективе факторами являются: механизмы взаимовнушения, взаимоподражания, взаимоиндукции. Особое место как объединяющему фактору принадлежит языку [45].

Второй период (20-е годы – первая половина 30-х годов XX века)

Период 20-30-х годов для социальной психологии в России был плодотворным. Характерной его особенностью был поиск своего пути в

развитии мировой социально-психологической мысли. Этот поиск осуществлялся двумя способами:

1) в дискуссиях с основными школами зарубежной социальной психологии;

2) путем освоения марксистских идей и применения их к пониманию сути социально-психологических явлений.

Содержанием поиска своего пути было создание направления марксистской психологии. Осуществление этой цели было противоречивым. Здесь наблюдались две тенденции:

1) критическое отношение к зарубежным социальным психологам и отечественным ученым, воспринявшим ряд их основных идей (следует указать на позиции В. А. Артемова),

2) тенденция соединения марксизма с рядом течений зарубежной психологии. Эта «объединительная» тенденция шла как со стороны естественнонаучно-ориентированных ученых, так и ученых-обществоведов (философов, правоведов). В дискуссии по проблемам «психология и марксизм» приняли участие Л.Н. Войтоловский (1925), М.А. Рейснер (1925), А.Б. Залкинд (1927), Ю.В. Франкфурт (1927), К.Н. Корнилов (1924), Г.И. Челпанов (1924).

Особое место в дискуссиях по вопросу о перестройке психологии на основе марксизма занимал Г.И. Челпанов (Г.И. Челпанов, 1924). Он утверждал необходимость самостоятельного существования социальной психологии наряду с психологией индивидуальной, экспериментальной. Социальная психология изучает общественно детерминированные психические явления. Она тесно связана с идеологией. Ее связь с марксизмом органична, естественна. Чтобы эта связь была продуктивной, Г.И. Челпанов считал необходимым иначе осмыслить научное содержание самого марксизма, освободить его от вульгарно-материалистического толкования.

Одним из основных направлений в социальной психологии 20-30-х годов было исследование проблемы коллективов. Обсуждался вопрос о

природе коллективов. Были высказаны три точки зрения. С позиций первой коллектив является не чем иным, как механическим агрегатом, простой суммой составляющих его индивидов. Представители второй утверждали, что поведение индивида фатально предопределено общими задачами и структурой коллектива. Среднее положение между этими крайними позициями занимали представители третьей точки зрения, согласно которой индивидуальное поведение в коллективе изменяется, вместе с тем коллективу как целому присущ самостоятельный творческий характер поведения. В детальной разработке теории коллективов, их классификации, изучении разных коллективов, проблем их развития участвовали многие социальные психологи (Б.В. Беляев (1921), Л. Бызов (1924), Л.Н. Войтоловский (1924), А.С. Затужный (1930), М.А. Рейснер (1925), Г.А. Фортунатов (1925) и др. В этот период по существу был заложен фундамент последующих исследований психологии групп и коллективов в отечественной науке [45].

Начало 30-х годов было пиком развития социально-психологических исследований и в прикладных отраслях, особенно в педологии и психотехнике.

Третий период (вторая половина 30-х – вторая половина 50-х годов XX в.)

Во второй половине 30-х годов ситуация резко изменилась. Началась изоляция отечественной науки от западной психологии. Перестали публиковаться переводы трудов западных авторов. Внутри страны возрос идеологический контроль за наукой.

В психологии широко распространилась точка зрения о том, что, поскольку все психические явления социально детерминированы, нет необходимости выделять специально социально-психологические феномены и науку, их изучающую.

Идеологическая направленность западной социальной психологии, расхождения в понимании общественных явлений, психологизаторство в

социологии вызвали резкую критическую оценку марксистов. Эта оценка нередко переносилась на социальную психологию, что привело к тому, что социальная психология в Советском Союзе попала в разряд лженаук.

Одной из причин перерыва в истории социальной психологии была практическая не востребованность результатов исследований. Изучение мнений, настроений людей, психологической атмосферы в обществе были никому не нужны, более того – крайне опасны.

Идеологическое давление на науку нашло свое отражение в Постановлении ЦК ВКП/б/ 1936 г. «О педологических извращениях в системе наркомпросов». Это постановление закрыло не только педологию, но рикошетом ударило по психотехнике и социальной психологии. Период перерыва, начавшийся во второй половине 30-х годов, продолжался до второй половины 50-х годов. Но и в это время не было полного отсутствия социально-психологических исследований. Разработкой теории, методологии общей психологии создавался теоретический фундамент социальной психологии (Б.Г. Ананьев, Л.С. Выготский, А.Н. Леонтьев, С.Л. Рубинштейн и др.). В этом отношении важное значение имеют идеи об общественно-исторической детерминации психических явлений, разработка принципа единства сознания и деятельности и принципа развития [45].

Основным источником и сферой применения социальной психологии в этот период были педагогические исследования и педагогическая практика. Центральной темой этого периода являлась психология коллектива. Определяющими облик социальной психологии были взгляды А.С. Макаренко. В историю социальной психологии он вошел, прежде всего, как исследователь коллектива и воспитания личности в коллективе (А.С. Макаренко, 1956). А.С. Макаренко принадлежит одно из определений коллектива, которое было отправным для разработки социально-психологической проблематики в последующие десятилетия.

Коллектив, согласно А.С. Макаренко, – это целеустремленный комплекс личностей, организованных, обладающих органами управления.

Это контактная совокупность, основанная на социалистическом принципе объединения. Коллектив есть социальный организм. Основными признаками коллектива являются: наличие общих целей, служащих на благо общества; совместная деятельность, направленная на достижение этих целей; определенная структура; наличие в нем органов, координирующих деятельность коллектива и представляющих его интересы. Коллектив является частью общества, органически связанной с другими коллективами. Макаренко дал новую классификацию коллективов. Он выделил два вида:

1) первичный коллектив: члены его находятся в постоянном дружеском, бытовом и идеологическом объединении (отряд, школьный класс, семья);

2) вторичный коллектив – более широкое объединение. В нем цели, взаимоотношения вытекают из более глубокого социального синтеза, из задач народного хозяйства, из социалистических принципов жизни (школа, предприятие).

Взгляды А.С. Макаренко развивались многими исследователями и практиками, освещались в многочисленных публикациях. Из психологических работ наиболее последовательно учение о коллективе А.С. Макаренко представлено в работах А.Л. Шнирманна [39].

Четвертый период (вторая половина 50-х – первая половина 70-х годов XX века)

В этот период сложилась особая социальная и интеллектуальная ситуация в нашей стране. «Потепление» общей атмосферы, ослабление администрирования в науке, снижение идеологического контроля, известная демократизация во всех сферах жизни обусловили возрождение творческой активности ученых. Для социальной психологии было важным то, что возрос интерес к человеку, встали задачи формирования всесторонне развитой личности, ее активной жизненной позиции. Изменилась ситуация в общественных науках. Интенсивно стали проводиться конкретные социологические исследования.

Социальная психология сформировалась как самостоятельная наука. Критериями этой самостоятельности выступили: осознание представителями этой науки уровня ее развития, состояния ее исследований, характеристика места этой науки в системе других наук; определение предмета и объектов ее исследований; выделение и определение основных категорий и понятий; формулирование законов и закономерностей; институционализация науки; подготовка специалистов.

В синтезированном виде саморефлексия социальных психологов о сущности социально-психологических явлений, предмете, задачах социальной психологии, определение основных направлений ее дальнейшего развития отразились в учебниках и учебных пособиях, основные из которых были опубликованы в 60-х – первой половине 70-х годов (Г.М. Андреева, 1980; А.Г. Ковалев, 1972; Е.С. Кузьмин 1967; Б.Д. Парыгин, 1967, 1971).

Заключительный этап в истории отечественной социальной психологии ознаменовался разработкой основных ее проблем. В области методологии социальной психологии плодотворными были концепции Г.М. Андреевой (1980), Б.Д. Парыгина (1971), Е.В. Шороховой (1975). В исследование проблем коллектива большой вклад внесли К.К. Платонов (1975), А.В. Петровский (1982), Л.И. Уманский (1980). Исследования социальной психологии личности связаны с именами Л.И. Божович (1968), К.К. Платонова (1965), В.А. Ядова (1975). Исследованию проблем деятельности посвящены труды Л.П. Буевой (1978), Е.С. Кузьмина (1967). Исследованием социальной психологии общения занимались А.А. Бодалев (1965), Л.П. Буева (1978), А.А. Леонтьев (1975), Б.Ф. Ломов (1975), Б.Д. Парыгин (1971).

В 70-х годах завершилось организационное становление социальной психологии. Произошла институционализация ее как самостоятельной науки.

70-80 годы 20 века – период подъема и широкого признания социальной психологии. С этого времени наступает этап поступательного развития всех направлений социальной психологии.

1.5. Современное состояние социальной психологии

В социальной психологии последней четверти XX века произошли заметные изменения. Они характеризуются активной разработкой социально-психологической проблематики и выходом ее на одно из первых мест в научных и прикладных психологических исследованиях. Произошла дифференциация самой социальной психологии. Она превратилась в одну из наиболее развитых фундаментальных психологических наук, и внутри ее выделились отдельные специальные науки (частные направления исследований). Среди них можно назвать психологию малых групп, общения, межличностных отношений, восприятия и понимания людьми друг друга, семьи, управления, конфликтов, социальных установок, масс и ряд других отраслей [2].

Основные тенденции развития мировой социальной психологии, начиная с 60-х годов XX века и до конца этого века, отразились и на состоянии отечественной социальной психологии. Эти тенденции можно определить следующим образом.

1. Началась внутренняя дифференциация традиционной социальной психологии. В ней появились относительно самостоятельные направления научных исследований, в том числе психология малых групп, социальных установок, эффективности групповой деятельности, восприятия и понимания людьми друг друга.

2. Появились новые отрасли психологии, в которых ключевую роль стали играть именно социально-психологические знания. Это – юридическая, экономическая, политическая психология, психология рекламы, управления и многие другие.

3. Расширилась практика применения социально-психологических знаний в реальной жизни, сопровождающаяся возникновением и развитием новых направлений прикладной и практической психологии, в том числе

группового психотерапевтического движения и PR-движения, психологии рекламы, имиджмейкерства и других.

4. В Европе, включая и Россию, возникли новые направления социально-психологических исследований, отличающиеся от традиционной американской социальной психологии. В Англии и во Франции, например, начиная с конца 60-х годов, появляется психология межгрупповых отношений и по-новому трактуются многие процессы, происходящие в малых группах. В России (бывшем СССР) на первый план вышла проблематика психологии управления и коллектива.

5. Проблематика малых групп стала постепенно отходить на второй план, а на первое место вышли другие проблемы социальной психологии, связанные, например, с отношениями, существующими в обществе, или взаимодействием между большими социальными группами.

6. Произошло заметное сближение социологических и социально-психологических исследований в таких пограничных областях, как экономика, политика, право, межэтнические, межгосударственные и внутривнутриполитические отношения.

7. В социальной психологии стали намного меньше проявляться тенденции, характеризующие отдельные направления психологии: бихевиоризм, гештальтпсихологию, психоанализ, гуманистическую психологию и другие. Социальная психология стала превращаться в единую, не разделенную на отдельные направления, науку. Она не только стала весьма популярной наукой, но социально-психологические знания проникли и в настоящее время широко применяются во многих других отраслях психологии и непсихологических науках. Среди них можно назвать психологию личности, детскую, клиническую, военную, юридическую, спортивную и другие отрасли психологии, а также психологию управления, рекламы, политическую и экономическую психологию. Иными словами, социальная психология превратилась в одну из самых популярных, активно разрабатываемых и востребованных психологических наук.

Контрольные вопросы:

1. Обозначьте проблемное поле социальной психологии.
2. Охарактеризуйте структуру социальной психологии.
3. Кто является основными носителями социально-психологических явлений? Почему?
4. Входит ли анализ социально-политической ситуации в отдельно взятой стране в задачи социальной психологии? Почему?
5. Можно ли объединить теоретическую и прикладную социальную психологию?
6. Что является источником развития социальной психологии как науки и появления этапности данного развития?
7. Как представители различных психологических школ и направлений повлияли на развитие социальной психологии?
8. В чем особенности становления отечественной социальной психологии?
9. Какие современные тенденции развития социальной психологии вы знаете?

Рекомендуемая литература:

1. Агеев В.С. Межгрупповое взаимодействие: социально-психологические проблемы [Текст] / В.С. Агеев. – М. : Изд-во Моск. ун-та, 1990. – 240 с.
2. Андреева Г.М. Современная социальная психология на Западе (Теор. направления) [Текст] / Г.М. Андреева, Н.Н. Богомолова, Л.А. Петровская. – М. : Изд-во МГУ, 1978. – 270 с.
3. Берн Э. Игры, в которые играют люди : Психология человеческих взаимоотношений; Люди, которые играют в игры : Психология человеческой судьбы ; пер. с англ. / Эрик Берн ; общ. ред. М.С. Мацковского; [Послесл. Л.Г. Ионина, М.С. Мацковского]. – СПб. : Лениздат, 1992. – 399 с.

4. Межличностное восприятие в группе [Текст] / [В.С. Агеев, Г.М. Андреева, Ю.М. Жуков и др.] ; под ред. Г.М. Андреевой, А.И. Донцова. – М. : Изд-во МГУ, 1981. – 294 с.

5. Московичи С. Век толп [Текст] : исторический трактат по психологии масс / Серж Московичи ; [перевод с французского Т.П. Емельяновой] ; Российская академия наук, Институт психологии, Франция, Дом наук о человеке. – М. : Центр психологии и психотерапии, 1996. – 478 с.

6. Парыгин Б.Д. Основы социально-психологической теории [Текст] / Б.Д. Парыгин. – М. : Мысль, 1971. – 351 с.

7. Смелзер Н. Социология [Текст] / Нейл Смелзер; науч. ред. изд. на рус. яз. [и авт. предисл. В.А. Ядов]. – М. : Феникс, 1994. – 687 с.

ГЛАВА 2. ПРИНЦИПЫ И МЕТОДЫ СОЦИАЛЬНОЙ ПСИХОЛОГИИ

2.1. Принципы и парадигмы социальной психологии

Принцип социальной и психологической комплексности заключается в том, что социальная психология, находясь на стыке социологии и психологии, занимается изучением психологических проблем, обусловленных и обуславливающих социальные проблемы, раскрывая их во всех деталях. Специфика социально-психологических фактов, закономерностей и механизмов, которые образуют социально-психологическую реальность и исследуются ею, объясняется пограничным положением социальной психологии.

Принцип социально-психологической причинности. Социально-психологические явления как явления психологической природы, носят отражательный характер, т. е. представляют собой идеальный образ окружающей социальной действительности, возникающий в сознании людей под ее влиянием. Причиной социально-психологических явлений всегда являются объективные обстоятельства жизнедеятельности конкретных групп людей и индивида в них, а также влияние на психологию человека в группе психологических особенностей окружающих людей, их взгляды, настроения, желания, намерения, поведение. В процессе совместной жизнедеятельности, общения, обмена мнениями, намерениями, чувствами, происходит активный обмен продуктами психологии разных людей, который выявляет общности людей, способствует их интеграции, консолидации в группу и обособлению от других групп.

Влияние людей проявляется в информировании, обучении, разъяснении, убеждении, уговорах, побуждениях к действию, приглашении к совместным действиям и т. д. На человека направлено также малопродуманное психологическое влияние средств массовой информации, печати, пропаганды и др. Социально-психологическое отражение под

влиянием активного воздействия окружающей среды приобретает удвоенную социальную причинность, так как выступает и субъектом отражения социальной реальности и объектом воздействия ее активных элементов [17].

Принцип единства социально-психологических явлений, среды и активности заключается в том, что среда, активность, проявляющаяся в общении и совместной деятельности, во взаимодействии оказывают влияние на социально-психологические явления, наблюдающиеся в различных группах. При этом с ростом размера группы роль общения и совместной деятельности уменьшается, а роль среды, объективных условий жизни и деятельности возрастает.

Принцип социально-психологической системности заключается в том, что социально-психологическая реальность представляет собой систему, находящуюся на более высоком системном уровне и более сложную по причинам ее вызывающим, по своим закономерностям, механизмам, чем индивидуально-психологическая реальность. Элементом данной системы выступает психология отдельных людей как личностей, включенных в связи с другими личностями.

Как любая система, социально-психологическая реальность – это не простая сумма свойств каждого из входящих в неё элементов, а совокупность, обладающая специфическими системными свойствами, являющимися продуктом целостного её функционирования. Системные свойства возникают на основе взаимодействия элементов и оказывают обратное влияние на них, подчиняясь законам целостного функционирования. Взаимодействуя со средой и другими объектами, социально-психологическая система выступает как целостность.

Принцип социально-психологического развития заключается в том, что развитие индивида происходит в постоянно меняющейся социально-психологической реальности, в непрерывно развивающемся обществе, под влиянием которого происходит изменение и самой личности.

Принцип объективности заключается в достоверности знания, полученного в социально-психологических исследованиях.

Парадигма – совокупность теоретических и методологических предпосылок, определяющих конкретное научное исследование, которая воплощается в научной практике на данном этапе.

Естественно-научная парадигма в социальной психологии ориентировалась на идеал строгого объективного физического знания, а также запросы различных сфер общественной практики. Она отрицала специфику исследования человека, признавала приоритет метода перед теорией и отдавала предпочтение индуктивному подходу в исследовании.

Позитивистская парадигма придерживается убеждения в принципиальной познаваемости внутренних каузальных механизмов, управляющих социальным поведением.

Неопозитивистская парадигма заключается в признании:

1) натурализма – социальные явления подчиняются природным и социально-историческим законам;

2) сциентизма, согласно которому методы социального исследования должны быть такими же точными, строгими и объективными, как методы естествознания;

3) бихевиоризма – «субъективные аспекты» человеческого поведения можно исследовать только через открытое поведение;

4) верификации – истинность научных понятий и утверждений должна устанавливаться на основе эмпирических процедур;

5) квантификации – все социальные явления должны быть описаны и выражены количественно;

6) методологического объективизма, по которому социальная наука должна быть свободна от ценностных суждений и связи с идеологией.

Согласно данному подходу социальная психология понимается как ветвь психологии, которая изучает процесс взаимодействия людей. Главная

цель социальной психологии состоит в установлении общих законов для описания и объяснения социального взаимодействия.

Парадигма преобразования – ведущая парадигма отечественной социальной психологии. В её основе лежит идея Маркса, согласно которой, для того, чтобы объяснить (понять) объект или явление, необходимо попытаться его изменить, преобразовать, подчинить. Основным методом познания признаётся метод преобразования и конструирования реальности. Главным условием успешности метода является его способность выявить в объекте и использовать основное движущее, развивающее этот объект, внутреннее противоречие [50].

Парадигма социального конструкционизма. На метатеоретическом уровне большинство исследований конструкционистской ориентации обнаруживают приверженность одной или нескольким гипотезам следующего характера:

1) научная истина не тождественна знанию о мире как он есть, а научная теория не может быть сведена к описанию этой истины избранными исследователями. В рамках данной парадигмы эксперимент рассматривается в качестве одного из возможных риторических приемов поиска «истины» (т. е. дешифровки значений в языковой деятельности человеческого сообщества);

2) термины, в которых происходит осмысление мира, являются социальными артефактами, продуктами исторически обусловленного взаимообмена между людьми;

3) степень распространения и уровень влияния той или иной формы понимания мира в тот или иной период времени не зависят от эмпирической обоснованности избранной точки зрения, они связаны с пертурбациями социальных процессов, включая конфликты, коммуникацию, переговоры, ораторское искусство;

4) приобретаемые в ходе социальной коммуникации, формы понимания мира, имеют большое значение для социальной жизни в целом, так как они

самым тесным образом связаны с массой других типов человеческой деятельности.

Приверженцы этой парадигмы утверждают, что в индивиде от рождения заложены некоторые тенденции, побуждающие его мыслить, оперировать категориями и обрабатывать информацию.

2.2. Методология социальной психологии

Методология (в переводе с греческого – «путь познания») – это область знания, изучающая средства, предпосылки и принципы организации и построения теоретической и практической деятельности.

Уровни методологии социальной психологии:

1) *общая методология* – некий общий философский подход, способ познания явлений объективного мира. На этом уровне методология формулирует общие принципы соотношений общества и личности, которые применяются в социопсихологических исследованиях;

2) *частная методология* – совокупность методологических принципов, присущих социологии и психологии, которые трансформируются в своеобразный норматив социально-психологического исследования и определяют исследовательскую стратегию;

3) *методология как совокупность конкретных приемов, методик*, для которых характерно то, что они обычно являются относительно не зависимыми от общеметодологических принципов и применяются, как правило, в одной и той же форме в рамках различных методологических предпочтений [54].

Особенности научного исследования в социальной психологии:

1) исследование ведется с конкретными объектами, определенным количеством эмпирических данных, которые собираются с помощью конкретных техник, методик и приемов;

2) исследование подразумевает самостоятельное решение эмпирических, логических и теоретических задач;

3) для исследования характерно достаточно четкое разграничение между установленными фактами и гипотетическими предположениями, отработаны процедуры проверки гипотез;

4) целью социально-психологических исследований является объяснение фактов, явлений и их прогнозирование.

Социально-психологическое исследование – вид научного исследования, проводимое с целью установления в поведении и деятельности людей психологических закономерностей, обусловленных фактом включения в социальные группы, а также психологических характеристик самих этих групп.

Специфика социально-психологических исследований:

1) описывают психологические характеристики самой группы;

2) раскрывают некоторые характеристики сознания этих индивидов (представлений, мнений, установок, ценностей и т. п.) этих индивидов;

3) имеют социальный контекст исследования, влияющий на отбор, интерпретацию и изложение фактов;

4) источником данных является сам человек;

5) неустойчивость и постоянное изменение социально-психологических явлений;

6) культурно обусловленная относительность социально-психологических закономерностей;

7) работа с реальными объектами исследования (индивидами и группами).

Источники информации в социальной психологии:

1) характеристики реального поведения и деятельности людей и групп;

2) характеристики индивидуального и группового сознания (мнения, оценки, представления, установки, ценности и т. п.);

3) характеристики продуктов человеческой деятельности – материальной и духовной;

4) отдельные события, состояния социального взаимодействия [56].

Тенденции развития социально-психологических методов исследования:

1) повышение надежности методов, применяемых для сбора информации, за счет алгоритмизации исследования и формализации процедуры измерения (шкалирование признаков объекта, стандартизация правил сбора первичной информации и ее обработки);

2) разработка компьютерных аналогов существующих методик исследования;

3) комплексность сбора эмпирической информации, сочетание разнообразных приемов измерения, а также источников информации (тесты, опросники, экспертные оценки и т. п.);

4) разработка методов, уменьшающих субъективное влияние исследователя и исследуемых на процесс сбора эмпирической информации (аппаратные методы, проведение исследований в естественных условиях и др.).

2.3. Этапы социально-психологического исследования

На первом этапе социально-психологического исследования необходимо выбрать тему исследования и четко её сформулировать. Далее необходимо составить программу и план работы, которые обычно базируются на какой-либо теории, требующей доказательства или дополнительной проработки.

Под *теорией* понимается система положений, объясняющих, каким образом и почему те или иные явления связаны между собой.

Теории характеризуются:

1) способностью предсказывать поведение;

2) «внутренней согласованностью» – отсутствием логических несоответствий или необъясненных странностей среди теоретических идей;

3) экономичностью – содержанием только тех принципов или положений, которые необходимы для объяснения рассматриваемого феномена;

4) фертильностью (плодородием) – способностью захватывать воображение ученых в такой степени, что идеи этой теории находят проверку и распространение при объяснении широкого разнообразия социального поведения.

На следующем этапе работы проводится поиск соответствующей научной литературы. Анализ полученных из литературы данных позволяет наметить ход предстоящего исследования.

Первые этапы исследования тесно взаимосвязаны и часто подменяют друг друга. Так, формулировка темы часто не возможна без целенаправленного литературного поиска.

Формулирование гипотез является следующим этапом исследования. Гипотезой называется вытекающее из теории предположение для предварительного объяснения каких-либо явлений. Гипотезы представляют собой логические следствия определенных теорий.

На четвертом этапе производится выбор методов исследования, т. е. приемов и средств получения достоверных сведений, использующихся для выработки практических рекомендаций [17].

2.4. Основные методы социальной психологии

Виды методов социальной психологии:

1) методы сбора информации:

- а) наблюдение;
- б) эксперимент;
- в) корреляционное исследование;

- г) опрос;
- д) интервьюирование;
- е) шкалирование;
- ж) тестирование;
- з) проективные методики;
- и) социометрия;
- к) изучение документов;
- л) изучение продуктов деятельности;

2) методы обработки информации:

- а) приемы теоретической и логической обработки данных;
- б) использование математической статистики.

На следующем этапе проводится сбор первичной информации с помощью наблюдения, опроса и анализа различного рода документации (контент-анализа).

На заключительной стадии производится обработка и анализ результатов. Этот этап требует от исследователя знания статистических процедур и компьютерных программ.

Виды обработки результатов исследования:

1) качественная обработка – метод первичной обработки данных, направленный на определение качественной характеристики изучаемых социально-психических процессов и явлений;

2) количественная обработка результатов производится на основе широко используемых в науке математических методов, таких, как: методы вариационной статистики (позволяют установить среднее количественное значение показателей, степень разнообразия и расхождения данных, наличие или отсутствие связи между рядами психических явлений), статистических методов для установления достоверности результатов исследования (позволяют судить о типичности различий тех или иных показателей, их надежности, о необходимом количестве испытуемых и т. д.);

3) альтернативный анализ – это выражение в количественных показателях исследуемых признаков, свойств и качеств психических явлений; дисперсионный анализ состоит в оценке факторов, влияющих на изучаемый признак, и определении меры влияния каждого из них;

4) корреляционный анализ проводится в том случае, когда подразумевается влияние на социально-психические процессы не только исследуемого фактора, но и других факторов.

Корреляционное исследование – это один из методов социальной психологии, предназначенный для оценки взаимоотношений между двумя и более факторами, которые называются «переменными» и не контролируются исследователем. Корреляционное исследование направлено на установление изменения одной переменной при изменении другой.

Данное исследование обычно проводится в обстановке естественной среды (в «поле» – полевые исследования).

Корреляционное исследование дает информацию о направлении и силе взаимосвязи между двумя переменными [50].

Направление взаимосвязи – это характеристика взаимосвязи, говорящая о том, в какую сторону произойдет изменение одной из переменных при изменении другой.

Виды направления взаимосвязи:

1) позитивное – при увеличении значения одной переменной изменение другой переменной также происходит в сторону увеличения;

2) негативное – при увеличении значения одной из переменных значение другой переменной уменьшается.

Если при изменении значения одной из переменных другая переменная не изменяется, говорят об отсутствии корреляции.

Сила взаимосвязи – степень точности, с которой возможно предсказание величины какой-либо одной переменной, зная величину другой переменной.

Статистический критерий, характеризующий направление и силу взаимосвязи между двумя переменными, называют **коэффициентом корреляции**. Величина коэффициента корреляции колеблется от +1,00 (при положительно корреляции) до -1,00 (при отрицательной корреляции).

Значение коэффициента корреляции равное +1,00 (полная корреляция) в социально-психологических исследованиях не встречается. Коэффициент корреляции редко превышает +0,60. Это связано с тем, что всегда имеется не один, а целый ряд факторов, детерминирующих поведение людей, их мнения и оценки.

По силе корреляции в социально-психологических исследованиях различают:

- 1) сильную корреляцию переменных (от +0,50 до +0,60);
- 2) умеренно сильную корреляцию (от +0,30 и +0,49);
- 3) слабую корреляцию (от +0,20 или +0,29).

При математической обработке данных используются различные подходы к вычислению коэффициента корреляции. В социальной психологии чаще всего пользуются **коэффициентом ранговой корреляции Спирмена** (r), как отличающийся своей универсальностью (его можно применять к любым количественно измеренным или ранжированным данным) и простотой (позволяет вычислять корреляцию «вручную»).

Использование корреляционного исследования особенно эффективно в тех случаях, когда речь идет о сборе большого числа данных. Примером корреляционного исследования может служить изучение особенностей понимания роли начальника бригады в производственной организации, преподавателя в классе, отдельного студента в группе и т. д. При этом могут оцениваться такие качества личности мастера, как: требовательность, настойчивость, уравновешенность, доброта, скромность, дисциплинированность, справедливость, оптимизм и др. Особенности восприятия и понимания личности и деятельности рассматриваются в

зависимости от социально-демографических и ролевых характеристик субъектов и объектов оценки.

Достоинства корреляционного метода состоят в том, что результаты корреляционного исследования часто служат питательной почвой для идей и гипотез, которые более детально могут быть изучены экспериментальным путем. Однако, при проведении эмпирического исследования, очень важным является понимание того, какая именно переменная вызвала изменения другой. Основным *недостатком корреляционного исследования* является то, что оно не позволяет окончательно определить причину взаимосвязи между двумя переменными [68].

Экспериментальное исследование – это один из методов социальной психологии, который направлен на выявление взаимосвязи между причиной и следствием.

Изменяя одну из переменных (независимую), исследователь, проводящий эксперимент, наблюдает за изменением другой переменной (зависимой), с которой не производится никаких манипуляций. Полученные в результате эксперимента данные показывают, является ли независимая переменная причиной изменений зависимой переменной.

Достоинства метода заключаются в возможности:

- 1) искусственно вызывать интересующие экспериментатора явления;
- 2) четко учитывать влияние условий на изучаемые социально-психические явления;
- 3) количественно изменять условия эксперимента;
- 4) изменять одни условия, сохраняя неизменными другие.

Недостатки экспериментального метода включают:

- 1) искусственность эксперимента или его отдаленность от жизни, обусловленная выпадением существенных для изучаемого явления условий;
- 2) аналитичность и абстрактность эксперимента. Эксперимент обычно проводится в искусственных условиях, в связи с чем, выявленные в ходе эксперимента особенности и закономерности протекания социально-

психических процессов, имеющие часто абстрактный характер, не дают возможности делать непосредственные выводы о закономерностях протекания этих же процессов в естественных условиях;

3) осложняющая роль воздействия экспериментатора (Розенталь-эффект) – невозможность исключения воздействия экспериментатора на ход и результаты эксперимента.

Виды экспериментов:

1) по форме проведения:

а) *натуральный эксперимент* – заключается в действительном воздействии на реальный объект с целью его диагностирования;

б) *мысленный эксперимент* – состоит в манипулировании не с реальным объектом, а с информацией о нем или с его моделью;

2) по условиям проведения:

а) *полевой эксперимент* – организуется в естественных для диагностируемого объекта условиях; может проводиться на всех уровнях общественной жизни. ***Преимущества:*** сочетание естественности методов наблюдения и активности эксперимента. ***Недостатки:*** связаны с этическими и правовыми проблемами;

б) *лабораторный эксперимент* – протекает в специальных условиях с использованием специальной аппаратуры, позволяющей строго фиксировать особенности внешних воздействий и соответствующих ответных психических реакций людей. Действия испытуемых определяются инструкцией. Испытуемые знают, что проводится эксперимент, хотя до конца истинного смысла эксперимента могут не понимать. ***Преимущества:*** возможность многократного проведения эксперимента с большим количеством испытуемых, что позволяет устанавливать общие достоверные закономерности развития психических явлений. ***Недостатки:*** искусственность условий проведения исследований.

К особым видам экспериментальных методик относятся ***аппаратурные методы***, проводимые с помощью технических аппаратов, позволяющих

создавать определенную значимую ситуацию, выявляющую ту или иную характеристику диагностируемого объекта, снимающих показания о проявлении изучаемых характеристик, фиксирующих и частично подсчитывающих результаты диагностирования [68].

В основе аппаратных средств лежит классический в электротехнике «мост Уинстона» – четыре сопротивления (резистора), соединенные в виде ромба.

Аппаратные средства предполагают решение групповой задачи лишь при условии взаимодействия всех членов группы, приспособления их друг к другу. В настоящее время аппаратные методики используются для замера реакции аудитории, средств массовой информации на те или иные программы или для подсчета ответов в ходе автоматизированного анкетного опроса.

Наблюдение как метод социальной психологии – это один из древнейших методов, состоящий в преднамеренном восприятии явлений окружающей среды с целью сбора данных определенного рода.

Отличия научного наблюдения от обыденного:

- 1) целенаправленность;
- 2) четкая схема;
- 3) четкая заданность единиц наблюдения;
- 4) четкая фиксация результатов восприятия.

В социальной психологии этот метод используется для изучения человеческого поведения, включая групповые процессы.

Преимущества: применим как в лабораторных условиях, когда для группы создаются те или иные искусственные условия, и задача наблюдателя состоит в том, чтобы фиксировать реакции членов группы в этих условиях, так и в естественной социальной среде.

Недостатком данного метода является присутствие исследователя, который так или иначе влияет на поведение изучаемых лиц, что следует

принимать в расчет при регистрации и интерпретации данных, собранных подобным образом.

Для минимизации влияния наблюдателя используется *метод Гезелла*, когда испытуемые помещаются в специальную хорошо освещенную комнату, которая отделена большим зеркалом без закрашенной амальгамы от другой комнаты, погруженной в темноту, где находится наблюдатель. Испытуемые при этом не видят исследователя, который может наблюдать все, что происходит в освещенной комнате. Звук поступает в комнату наблюдателя с помощью скрытых микрофонов [54].

Виды наблюдений:

1) *стандартизированное* (структурное, контролируемое) наблюдение – наблюдение, при котором используется ряд заранее распределенных категорий, в соответствии с которыми фиксируются те или иные реакции индивидов. Используется как основной метод сбора первичной информации;

2) *нестандартизированное* (неструктурное, неконтролируемое) наблюдение – наблюдение, при котором исследователь руководствуется лишь самым общим планом. Главная задача такого наблюдения состоит в получении определенного впечатления о той или иной ситуации в целом. Используется на первоначальных стадиях исследования с целью уточнения темы, выдвижения гипотез, определения возможных типов поведенческих реакций для последующей их стандартизации;

3) *наблюдение в естественной среде* (полевое) – наблюдение за объектами, занятыми своей повседневной деятельностью и не подозревающими о проявлении к ним исследовательского внимания (наблюдение за киносъёмочной группой, за артистами цирка и т. д.);

4) *наблюдение в значимых ситуациях* (например, наблюдение в бригаде за реакциями на приход нового руководителя и т. д.);

5) *включенное наблюдение* – наблюдение проводится исследователем, включенным инкогнито в группу интересующих его лиц как равноправный ее член (например, в группу бродяг, психиатрических больных и т. д.).

Недостатки включенного наблюдения:

1) требуется определенное искусство (артистизм и специальные навыки) со стороны наблюдателя, который должен естественным образом, не вызывая никаких подозрений, войти в круг изучаемых им людей;

2) возникает опасность произвольной идентификации наблюдателя с позициями исследуемой популяции, т. е. наблюдатель может в такой степени вжиться в роль члена изучаемой группы, что рискует стать, скорее, ее сторонником, нежели беспристрастным исследователем;

3) морально-этические проблемы;

4) ограниченность метода, которая обусловлена невозможностью проводить наблюдение за большими группами лиц;

5) требует больших затрат времени.

Достоинство метода включенного наблюдения состоит в том, что он позволяет получать данные о реальном поведении людей в тот самый момент, когда данное поведение осуществляется.

Включенное наблюдение обычно применяется в сочетании с другими методами сбора первичной информации.

Метод опроса – это метод целенаправленного получения информации о социально-психологических явлениях путем заочного или очного общения практического психолога с опрашиваемым [56].

Типы опросов:

1) интервьюирование;

2) анкетирование.

Интервью – вербальный непосредственный опрос, в котором психолог (интервьюер) стремится получить информацию от опрашиваемого (респондента) или группы лиц.

Виды интервью, используемые в социально-психологических исследованиях:

1) по количеству опрашиваемых и целям диагностирования:

а) *индивидуальное интервью*, целью которого является изучение личностных особенностей респондентов:

- клинические – направлены на выявление акцентуаций;
- глубинные – состоят в выяснении событий и переживаний опрашиваемого в прошлом, находящихся в глубинах памяти;
- фокусированные – внимание респондента фокусируется на определенных жизненных событиях, проблемах;

б) *групповое интервью* используется как способ сбора информации о мнениях, настроениях, установках группы в целом;

в) *массовые интервью* используются для диагностики массовых социально-психологических явлений;

2) по степени формализации:

а) *стандартизированное интервью* – формулировки вопросов и их последовательность определены заранее, они одинаковы для всех опрашиваемых. Достоинством метода является сведение до минимума ошибок при формулировании вопросов, благодаря чему полученные данные более сравнимы друг с другом. Недостаток метода состоит в несколько «формальном» характере опроса, затрудняющем контакт между интервьюером и опрашиваемым. Применяется при необходимости исследовать большое количество людей (несколько сотен или тысяч);

б) *нестандартизированное интервью* – характеризуется гибкостью, и вопросы варьируются в широких пределах, интервьюер руководствуется лишь общим планом интервью и в соответствии с конкретной ситуацией формулирует вопросы. Преимуществом данного вида интервью является возможность задавать дополнительные вопросы, обусловленные конкретной ситуацией, что приближает его к обычной беседе и вызывает более естественные ответы. Недостаток такого интервью кроется в трудностях сопоставления полученных данных вследствие вариаций в формулировках вопросов. Используется на ранних стадиях исследования, когда необходимо предварительное знакомство с изучаемой проблематикой;

в) *полустандартизированное* или «*фокусированное*» интервью – осуществляется при помощи «путеводителя» интервью с перечнем как строго необходимых, так и возможных вопросов. Основные вопросы должны быть заданы каждому опрашиваемому, дополнительные вопросы задаются в зависимости от ответов опрашиваемого на основные вопросы. Данная методика позволяет интервьюеру варьировать в пределах рамок «путеводителя». Полученные данные при этом более сопоставимы.

Анкетирование – метод, с помощью которого психолог (анкетер) получает информацию от респондентов опосредованно с помощью анкеты (вопросника), составленной определенным образом в соответствии с целями исследования.

Анкетирование используется при:

- 1) выяснении отношения людей по острым дискуссионным или интимным вопросам;
- 2) необходимости опросить большое число людей.

Способы анкетирования:

- 1) рассылка анкет по почте;
- 2) распространение анкет в СМИ;
- 3) вручение анкет по месту жительства или работы.

Достоинства опросов состоят в том, что они дают исследователю информацию, которую невозможно получить иным образом. Опрос может выступать как средство сбора первичной информации и служить для уточнения, и контроля данных других методов.

Недостатки данного метода кроются в субъективности полученных данных, которые во многом основаны на самонаблюдении опрашиваемых.

Анализ документов. В основе данного метода лежит специфическая обработка информации, представленной в каких-либо документах (рукописном или печатном текстах, рисунках, киноплёнке и т. д.) [50].

Достоинства метода:

- 1) отсутствие влияния исследователя на изучаемый объект;

- 2) высокая степень надежности получаемых данных;
- 3) возможность получения информации, которая не поддается в такой мере выявлению посредством других методов.

Недостатками метода:

- 1) сложность;
- 2) необходимость высокого уровня квалификации аналитиков.

Виды исследуемых документов:

1) по форме:

а) *официальные* – это документы, исходящие от официальных организаций (документы различных государственных органов, финансовых учреждений, данные государственной и ведомственной статистики и т. п.);

б) *неофициальные* документы не имеют официального подтверждения их правильности и составлены по личному поводу или на основе какого-либо задания (личные письма, дневники и деловые записи, научные труды, автобиографии, мемуары и т. п.). Неофициальные документы менее достоверны, однако содержат информацию, об интересах, потребностях, мотивах, ценностях и других проявлениях психики индивидов и социальных групп;

2) по степени персонификации:

а) *личные документы* (карточки индивидуального учета, характеристики, выданные какому-либо лицу, заявления, письма, дневники, мемуары и т. п.) считаются менее достоверными;

б) *безличные документы* – это статистические материалы, протоколы собраний, данные прессы, которые не выражают мнения какого-то конкретного человека;

3) по целевому назначению:

а) *нецелевые* – документы, которые были созданы независимо от исследователя;

б) *целевые* – готовятся по заданию исследователя в соответствии с его научным замыслом (ответы на открытые вопросы интервью и анкет,

автобиографии, сочинения на определенную тему, написанные по заказу исследователей).

Особым видом методов анализа документов является **контент-анализ** (или анализ содержания), суть которого состоит в выявлении частоты использования сравнительно постоянных элементов в тексте, что в сочетании с качественным анализом позволяет делать соответствующие выводы об их значимости для автора сообщения, определять его цели, направленность на ту или иную аудиторию и т. д.

Этапы контент-анализа:

1) разработка категорий и единиц анализа в зависимости от целей и задач, заданных заказчиком социальному психологу, предварительный анализ массива документальной информации на предмет надежности информации, возможности доступа к ней и т. д.;

2) разработка конкретной методики: составление кода из категорий и единиц анализа, определение единиц счета, конструирование макета карточки контент-анализа;

3) сбор первичной информации: просмотр документов с поиском в них указанных в коде смысловых единиц анализа и подсчетом объема и частоты их упоминания.

Области использования контент-анализа в социально-психологических исследованиях:

1) исследование социально-психологических особенностей коммуникаторов, авторов через содержание их сообщений;

2) изучение действительно имевших место социально-психологических явлений объекта, которые отражены в содержании сообщений;

3) анализ различных средств коммуникации через содержание сообщений, форм и приемов организации содержания, в том числе пропагандистских;

4) выявление социально-психологических особенностей реципиентов (адресатов коммуникации, аудитории);

5) изучение социально-психологических аспектов воздействия эффектов коммуникации на реципиентов через содержание сообщений [68].

Контент-анализ используется для обработки открытых вопросов анкет и интервью, данных проективных методик, для изучения научной литературы и т. д.

Тестирование как метод социально-психологической диагностики – стандартизованное, обычно ограниченное во времени испытание, с помощью которого измеряется уровень развития или степень выраженности некоторых психических свойств личности, групп или общностей.

Классификация тестов:

1) по форме:

- а) устные и письменные;
- б) индивидуальные и групповые;
- в) аппаратурные и бланковые;
- г) предметные и компьютерные;
- д) вербальные и невербальные (выполнение заданий опирается на невербальные способности (перцептивные, моторные), а речевые способности испытуемых включаются в них только в плане понимания инструкций. К невербальным тестам относятся большинство аппаратурных тестов, предметных, рисуночных и т. п.);

2) по содержанию:

- а) изучающие свойства интеллекта;
- б) способности;
- в) отдельные характеристики личности и т. д.;

3) по целям тестирования:

- а) тесты для самопознания не являются строго научными, имеют небольшой объем, их отличает простота тестирования и подсчета результатов, они публикуются в популярных газетах, журналах, книжных изданиях;

б) тесты для диагностирования специалистом являются наиболее строгими в плане стандартизации процедуры тестирования и структуры, содержания тестовых заданий (стимульного материала), а также обработки информации и ее интерпретации, для них характерна валидность, они должны иметь нормативы по базовым группам;

в) тесты для экспертизы проводятся по инициативе официальных лиц (например, администрации, желающей проверить своих сотрудников на профессиональную пригодность или нанять на работу наиболее достойных, имеющих наилучшие результаты тестовых испытаний), требования аналогичны требованиям, предъявляемым к тестам для специалистов. Особенностью данных тестов является использование вопросов, минимизирующих неискренние ответы;

4) по временным ограничениям:

а) тесты, учитывающие скорость выполнения заданий;

б) тесты результативности;

5) по методическому принципу, положенному в основу методики:

а) объективные тесты;

б) методики стандартизированного самоотчета, в том числе:

– тесты-опросники состоят из нескольких десятков вопросов (утверждений), относительно которых испытуемые выносят свои суждения (как правило, «да» или «нет», реже трехальтернативный выбор ответов);

– открытые опросники, предполагающие последующий контент-анализ;

– шкальные техники, построенные по типу семантического дифференциала Ч. Осгуда, методики классификации;

– индивидуально-ориентированные техники типа ролевых репертуарных решеток;

в) проективные техники, в которых стимульный материал, предъявляемый испытуемым, характеризуется неопределенностью,

предполагающей самые разнообразные трактовки (тест *Роршаха*, *TAT*, *Сонди* и др.);

г) диалогические (интерактивные) техники (беседы, интервью, диагностические игры).

Требования к тестовым методам исследования:

1) репрезентативность (представительность) – это возможность распространения результатов, полученных при исследовании выборочной совокупности объектов, на всю совокупность этих объектов;

2) однозначность методики – характеризуется тем, в какой степени получаемые с ее помощью данные отражают изменения именно и только того свойства, для оценки которого данная методика применяется. Обычно это качество проверяется повторными измерениями;

3) валидность (обоснованность) – это обоснованность выводов, полученных в результате применения данной методики;

4) точность – способность методики чутко реагировать на малейшие изменения оцениваемого свойства, происходящие в ходе социально-психологического диагностического эксперимента;

5) надежность – возможность получения с помощью данной методики устойчивых показателей [17].

Метод социометрического исследования межличностных отношений в группе (социометрия) – это метод социальной психологии, разработанный Дж. Морено, для количественного выражения структуры межличностных отношений в группе, исходя из числа и характера взаимных выборов ее членов по определенному социометрическому критерию.

Метод социометрии применяется также для диагностики межгрупповых отношений в целях их изменения, улучшения и совершенствования. Социометрия позволяет изучать типологию социального поведения людей в условиях групповой деятельности, судить о социально-психологической совместимости членов конкретных групп.

Цели социометрической процедуры:

- 1) измерение степени сплоченности-разобщенности в группе;
- 2) выявление авторитета членов группы по признакам симпатии-антипатии, где на крайних полюсах оказываются «лидер» группы и «отвергнутый»;
- 3) обнаружение внутригрупповых, сплоченных неформальных образований, и их лидеров.

Данные социометрии по измерению авторитета формального и неформального лидеров успешно используются для перегруппировки людей в командах, позволяющей снизить напряженность в коллективе, возникающую из-за взаимной неприязни.

Социометрическое исследование может проводиться в группе и не требует больших временных затрат (до 15 мин.).

Социометрия не является радикальным способом разрешения внутригрупповых проблем, причины которых следует искать не в симпатиях и антипатиях членов группы, а в более глубоких источниках.

Надежность методики социометрии зависит от правильного отбора критериев социометрии, что диктуется программой исследования и предварительным знакомством со спецификой группы.

Процедура социометрии включает постановку задач исследования и выбор объектов измерений, после чего формулируются основные гипотезы и положения, касающиеся возможных критериев опроса членов групп. Социометрия не подразумевает полной анонимности, так как иначе она была бы мало эффективной. В связи с этим требования экспериментатора раскрыть свои симпатии и антипатии может вызвать внутренние затруднения у опрашиваемых и нежелание участвовать в опросе [68].

Выбранные критерии социометрии заносятся на специальную карточку или предлагаются в устном виде по типу интервью. Каждого члена группы просят ответить на них, выбирая тех или иных членов группы в зависимости от большей или меньшей склонности, предпочтительности их по сравнению с другими, симпатий или, наоборот, антипатий, доверия или недоверия и т. д.

Всех членов группы просят написать под цифрой 1 фамилию члена группы, которого они выбрали бы в первую очередь, под цифрой 2 – кого бы они выбрали, если бы не было первого, под цифрой 3 – кого бы они выбрали, если бы не было первого и второго. Следующим идет вопрос о личных отношениях.

Для подтверждения достоверности ответов исследование проводят несколько раз, но уже с другими вопросами.

Формы социометрической процедуры:

1) непараметрическая процедура – испытуемому предлагается ответить на вопросы социометрической карточки без ограничения числа выборов испытуемого. Достоинства: возможность выявления так называемой эмоциональной экспансивности каждого члена группы, возможность сделать срез многообразия межличностных связей в групповой структуре. Недостатки: трудности анализа, большая вероятность получения случайного выбора.

2) параметрическая процедура – испытуемым предлагают выбирать строго фиксированное число из всех членов группы. Достоинства: увеличивается надежность, облегчается статистическая обработка. Недостатки: невозможность раскрыть многообразие взаимоотношений в группе, можно выявить только наиболее субъективно значимые связи.

Контрольные вопросы:

1. Перечислите принципы социальной психологии.
2. Какие парадигмы социальной психологии вы знаете?
3. Назовите уровни методологии социальной психологии.
4. Обозначьте специфику социально-психологических исследований.
5. Охарактеризуйте этапы социально-психологического исследования.
6. Какие методы социальной психологии вы знаете? Какие из них применяются только в социальной психологии?
7. Какова специфика корреляционного исследования?
8. Какие достоинства и недостатки метода эксперимента вы знаете?

9. Назовите достоинства и недостатки полевого и лабораторного эксперимента?

10. Чем научное наблюдение отличается от обыденного?

11. Что такое метод Гезелла? Для чего он используется?

12. Какие виды наблюдений вы знаете?

13. Какие типы опросов вы знаете?

14. Какие виды интервью, используемые в социально-психологических исследованиях, вы знаете?

15. В чем состоит процедура проведения метода анализа документов в социально-психологических исследованиях?

16. Перечислите области использования контент-анализа в социально-психологических исследованиях?

17. Какие вы знаете тесты по содержанию, форме и целям тестирования?

18. Как проводится процедура социометрии?

Рекомендуемая литература:

1. Горбунова М.Ю. Социальная психология / М.Ю. Горбунова. – М. : Изд-во ВЛАДОС-ПРЕСС, 2006. – 223 с. – (Краткий курс лекций для вузов).

2. Почебут Л.Г. Социальная психология : учебное пособие / Л.Г. Почебут, И.А. Мейжис. – СПб. : Питер, 2010. – 672 с.

3. Радугин А.А. Социальная психология : учебное пособие для высших учебных заведений / А.А. Радугин, О.А. Радугина. – М. : Библионика, 2006. – 496 с.

4. Руденский Е.В. Социальная психология: курс лекций / Е.В. Руденский. – М. : ИНФРА-М; Новосибирск : НГАЭиУ, 1997. – 224 с.

5. Уманский Л.И. Методы экспериментального исследования социально-психологических феноменов / Л.И. Уманский // Методология и методы социальной психологии ; под ред. Е.В. Шороховой. – М. : Наука, 1977. – С. 54–71.

ГЛАВА 3. ЛИЧНОСТЬ В СОЦИАЛЬНОЙ ПСИХОЛОГИИ

3.1. Социально-психологический подход к изучению личности.

Личность, индивид и индивидуальность в социальной психологии

Проблема личности представлена в разных науках, в том числе и в социальной психологии. Однако, социально-психологический подход несколько отличается от остальных наук по нескольким важнейшим позициям.

Во-первых: здесь личность рассматривается одновременно с двух позиций: психологической и социологической.

Во-вторых, объясняется сущность, механизмы и этапность процесса социализации, благодаря которому индивид и становится личностью.

В-третьих, раскрывается социально-психологическая структура личности с акцентом на тех сторонах ее жизнедеятельности, благодаря которым личность взаимодействует с обществом, малыми и большими социальными группами.

В-четвертых, этот подход позволяет диагностировать и влиять на социально-психологическую структуру личности.

Огромное внимание уделяется выявлению и анализу закономерностей, которым подчиняется поведение и различные проявления психической деятельности человека в различных социальных группах и межличностном взаимодействии. Углубленно изучаются те стороны личности, которые характеризуют социальные связи и отношения человека.

Чтобы понимать все многообразие связей и отношений, формирующихся у человека при взаимодействии с обществом, необходимо охарактеризовать такие понятия, как индивид, личность и индивидуальность.

Индивид – это отдельное живое существо, представитель биологического вида.

Личность – человеческий индивид как субъект межличностных и социальных отношений и сознательной деятельности.

Индивидуальность – личность в ее своеобразии (неповторимость) .

Личность имеет структуру, которую можно представить в виде схемы из четырех подструктур (по К.К. Платонову) (Рис. 3.1.):

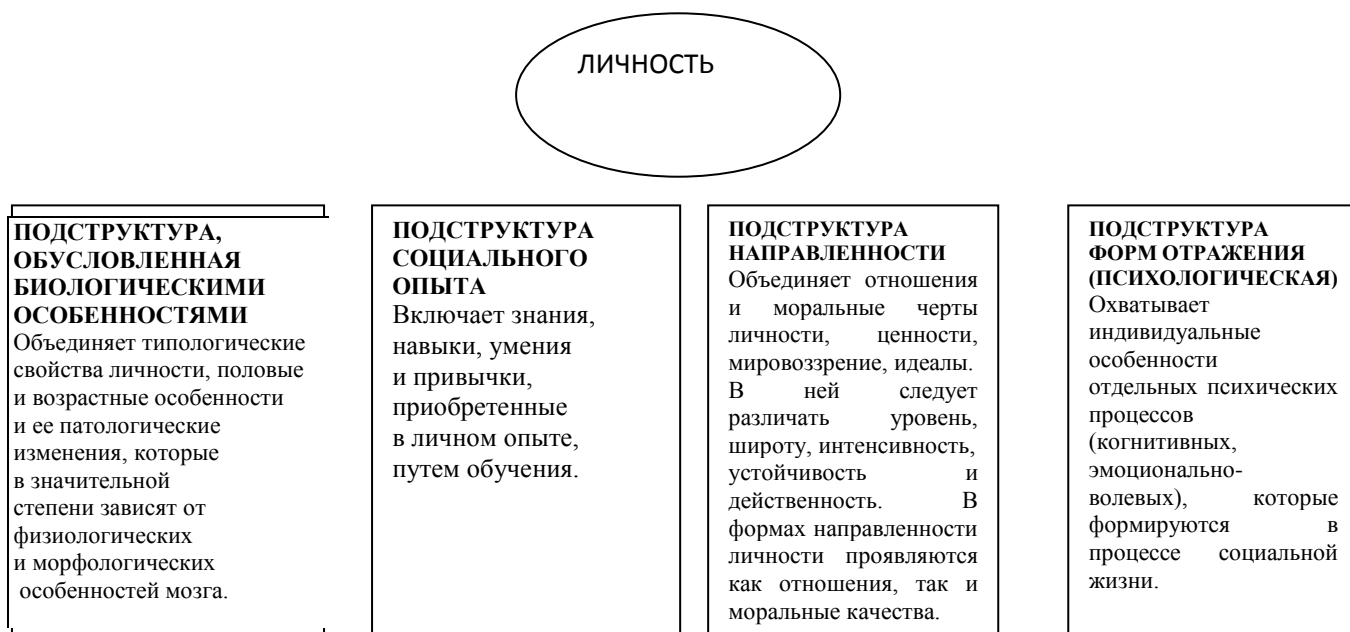


Рис. 3.1. Структура личности по К.К. Платонову.

3.2. Обзор основных направлений и теорий личности

В историческом контексте известно несколько направлений в изучении личности и целый ряд теорий [3].

В биогенетических теориях формирование личности и индивидуальности понимается как predetermined врожденными и генетическими задатками. Развитие есть постепенное развертывание этих свойств во времени, а вклад средовых влияний очень ограничен. Биогенетические подходы нередко служат теоретической основой расистских учений об изначальном различии наций. Сторонником этого подхода был Ф. Гальтон, а также автор теории рекапитуляции Ст. Холл.

Социогенетические теории (сенсуалистический подход, утверждающий примат опыта) утверждают, что изначально человек – чистая доска (tabula rasa), а все его достижения и особенности обусловлены

внешними условиями (средой). Подобная позиция разделялась Дж. Локком. Эти теории более прогрессивны, но их недостаток – понимание ребенка как изначально пассивного существа, объекта влияния.

Двухфакторные теории (конвергенции двух факторов) понимали развитие как результат взаимодействия врожденных структур и внешних влияний. К. Бюлер, В. Штерн, А. Бине считали, что среда накладывается на факторы наследственности. Основоположник двухфакторной теории В.Штерн отмечал, что ни об одной функции нельзя спрашивать, извне она или изнутри. Надо интересоваться – что в ней извне и что изнутри. Но и в рамках двухфакторных теорий ребенок по-прежнему остается пассивным участником происходящих в нем изменений.

Учение о высших психических функциях (культурно-исторический подход) Л.С. Выготского утверждает, что развитие индивидуальности возможно благодаря наличию культуры – обобщенного опыта человечества. Врожденные свойства человека являются условиями развития, среда – источник его развития (потому что в ней содержится то, чем должен овладеть человек). Высшие психические функции, которые свойственны только человеку, опосредствованы знаком и предметной деятельностью, представляющими собой содержание культуры [4].

Рассмотрим ведущие теории личности:

Психоаналитические теории личности. В структуре личности

3. Фрейд выделял три основные компонента:

- 1) Ид или «Оно»;
- 2) Эго или «Я»;
- 3) Супер-Эго или «Сверх-Я».

Контролю сознания подвластно только «Сверх-Я», которое представляет собой законы социума и морали. «Сверх-Я» формируется в процессе жизни человека под влиянием традиций и законов общества, в котором живет человек. Уровень Эго или «Я» расположен в предсознании, где идет постоянный конфликт между «Сверх-Я» и «Оно», которое

находится в подсознании и представляет собой врожденные инстинкты и потребности тела.

По Фрейду человек (личность) и общество обречены на конфронтацию и враждебность, вследствие плохо управляемых влечений «Оно», которые идут в разрез с принципами морали общества.

Согласно Фрейду, социальные отношения в обществе зависят от отношений ребенка с матерью (как амбивалентный источник положительных эмоций и запретов) и отцом (как с лидером).

В основе развития цивилизации, по Фрейду, лежат инстинкт жизни (Эрос) и инстинкт смерти (Танатос).

К. Юнг придерживался мнения, что решающую роль асоциальной жизни личности играет коллективное бессознательное, которое существует в мыслях каждого отдельного индивида и одинаково для всех, чем обусловлено объединение людей в народы, нации, человечество.

По мнению **А. Адлера**, стремление к превосходству и связанное с ним развитие общества, происходит в результате чувства той или иной органической неполноценности, присущей каждому человеку, которая направляет помыслы и действия людей на достижение цели. Агрессию Адлер рассматривал как средство для преодоления препятствий.

Бихевиористский подход к пониманию личности. Бихевиористы низвели человека до уровня животного, из которого можно сделать все, что угодно. Для объяснения поведения используются понятия стимула (S) и реакции (R), сознание и другие субъективные понятия отрицаются. В регуляции и управлении поведением лежат позитивные и негативные подкрепляющие стимулы.

Гуманистический подход А. Маслоу смысл развития человека видит в актуализации его врожденной «основной природой», в которой изначально включены не только биологические, но социальные свойства и потребности, например, система ценностей личности. Все потребности личности были выстроены А. Маслоу в иерархическую структуру. Самоактуализация, по

Маслоу, обеспечивается, в основном, внутренним ростом личности, а не обществом, социальные условия играют в этом процессе весьма ограниченную роль.

Психология отношений А.Ф. Лазурского и В.Н. Мясищева.

А.Ф. Лазурский разделял психику личности на эндопсихику (совокупность психических элементов и функций, «внутренний механизм человеческой личности») и экзопсихику, которая определяется отношением личности к внешним объектам, к среде. Фундаментом личности являются отношения между личностью и окружающей средой и отношения между эндо– и экзопсихическими ее проявлениями. В.Н. Мясищев рассматривал человека как ансамбль общественных отношений.

Теория установки Д.Н. Узнадзе основывается на том, что поведение субъекта вытекает из наличия у него потребностей и соответствующей ситуации, которые вызывают развитие у него установки особого состояния склонности, направленности, готовности к совершению определенных действий [9].

3.3. Социально-психологические типологии личности

Типология А.Ф. Лазурского. В основу типологии положена степень развития человека и его приспособленности к среде.

Типология включает три уровня:

1) низкий уровень:

а) *рассудочный тип* – характеризуется развитой рассудочностью, склонностью анализировать мотивы и последствия действий, обладает слабой одаренностью, вследствие чего склонен копировать чужие действия;

б) *аффективные типы* могут быть подвижными, чувственными или мечтателями;

в) *активные типы* (импульсивно энергичные (характеризуются беспорядочностью, необдуманностью своих действий и их последствий, склонностью к риску, азартным играм), покорно-деятельные, упрямые);

2) *средний уровень:*

а) *непрактичные теоретики-идеалисты* (ученые (развито последовательное мышление, научные интересы), художники и религиозные созерцатели (развито воображение));

б) *практики-реалисты* (альтруисты (развита способность к сочувствию, симпатии), общественники, властные (обладают твердой волей и способны влиять на окружающих), хозяйственные (расчетливы, направлены на практические цели);

3) ***высший уровень*** – характеризуются наличием высших человеческих идеалов (альтруизм, знание, красота, религия, общество и др.) сознательностью, координированностью душевных переживаний.

Типология личности Э. Шпрангера основывается на различиях ценностных ориентаций, жизненных позиций и отношений личности к конкретным видам деятельности.

Выделяется шесть основных типов:

1) *теоретический человек* – характерна страсть к проблемам, неясным вопросам, их познанию и объяснению;

2) *экономический человек* – главным является мотив полезности, достижений в своей деятельности;

3) *эстетический человек* – характерно собственное миропонимание, красота духа, бережное отношение к природе;

4) *социальный человек* – характеризуется социальной направленностью деятельности, стремлением к контактам с другими людьми;

5) *политический человек* – характеризуется преобладанием власти как основной ценности;

б) *религиозный человек* – основным считает высшие ценности души.

Типология Э. Фромма основана на доминирующих установках в социальной среде:

1) *личности с рецептивной (берущей) установкой* – характеризуются убеждением, что единственным способом получения желаемого является получение из внешнего источника, от других. Основной техникой является ожидание получения блага. Оптимистичны, дружелюбны, сердечны, помогают из расчета;

2) *личности с эксплуататорской (овладевающей) установкой* – отличаются от предыдущего типа только техникой, действуя хитростью и силой, изымают благо у других. Циничны, подозрительны, враждебны, завистливы;

3) *личности со стяжательской (сберегающей) установкой* – характеризуются склонностью к бережливости того, что имеют. Упорны, целеустремленны, терпеливы, упрямы, скрытны;

4) *личности с рыночной (обменивающей) установкой* – убеждены, что все продается и покупается, успех зависит от того, насколько выгодно удастся продать свой труд на рынке. Практичны, деловиты, жадны и расчетливы [70].

Типология по «социометрическому статусу» в группе:

1) «звезда» – личность, обладающая наибольшей популярностью;

2) «предпочитаемый» – личность, получившая более, чем среднее число социометрических выборов;

3) «ведомый» – индивид, получивший среднее число выборов;

4) «пренебрегаемый» – человек, получивший очень мало (один или два) социометрических выбора других членов группы;

5) «изолированный» – индивид, не получивший ни одного социометрического выбора;

6) «отвергаемый» – член группы, не только не получивший ни одного выбора, но, более того, – получивший отклонения (члены группы указали, что не хотели бы иметь с ним дел).

3.4. Важнейшие социально-психологические характеристики личности

Мировосприятие и мироотношение личности – понимание и отношение личности к окружающему миру, человеческому обществу, ценности своей жизни, восприятие окружающего социального бытия, необходимости самореализации и самоутверждения в обществе. Это мир в сознании человека и понимание себя в мире и смысла своей жизни.

Система потребностей личности, её мотивация на достижение самореализации и самоутверждения. Согласно классификации *А. Маслоу* можно выделить *пять групп потребностей*, расположенных в виде пирамиды:

1) *физиологические потребности* (потребности в еде, воде, убежище, отдыхе и сексуальные потребности) – лежат в основании пирамиды;

2) *потребности в надёжности* (потребности в защите от физических и психологических опасностей, уверенность в удовлетворении в будущем физиологических потребностей);

3) *социальные потребности* (потребности в понимании, причастности к какой-либо группе, привязанности и поддержке);

4) *статусные потребности* (потребность в уважении, самоуважении, личных достижениях, компетентности, признании);

5) *потребности самовыражения* (потребность в реализации своих потенциальных возможностей и росте как личности) – находятся на вершине пирамиды [25].

Расположение потребностей в виде пирамиды показывает, что потребности высшего уровня возникают после удовлетворения потребностей более низкого ряда. Однако, позже было показано, что достижение потребностей высшего уровня не обязательно идет через удовлетворение низших уровней. Так, высоко нравственный человек остаётся честным, даже будучи «на мели».

Цивилизованность личности – отношение личности к достижениям и ценностям человеческой культуры. Эта характеристика описывает личность как члена мирового сообщества, владеющего достижениями современной культуры, науки, техники, образования, интеллекта, морали, гуманизма, демократии, экологии, следующего моральным и правовым нормам и установкам, цивилизованным принципам жизни.

Гражданственность личности – это характеристика личности как члена общества, которому не безразлична судьба Родины, ее народа, который знает и уважает его историю, традиции, культуру, считает себя его частью, соблюдает и уважает его нормы морали и права и др.

Групповая интегрированность личности предполагает идентификацию своей личности с конкретной общностью, совпадение ее намерений и действий с групповой динамикой, понимание единства с людьми, входящими в них. Групповая интегрированность должна сочетаться с гражданственностью.

Коммуникативность личности – построение отношений с людьми на основе открытости, доброжелательности, дружелюбности, способности к пониманию, сопереживанию (эмпатийности) и бескорыстной помощи (альтруистичности), демократичности, справедливости, порядочности и честности.

Социальная активность личности – социально-психологическая характеристика, согласно которой личность возлагает ответственность за свои поступки, успехи и неудачи, общественное положение на самого себя.

Самореализованность личности – уровень фактической реализованности психологических возможностей личности, их развитость, которая проявляется в возможностях достижения успеха в жизни.

Жизнестойкость личности – способность переносить трудности, невзгоды, неудачи в жизни, которых вовсе избежать нельзя, умение «держаться удар», не отчаиваться при неудачах, относиться к ним как к преодолимым, делать выводы и не повторять ошибок.

Самосознание личности – это осознание и оценка своего «Я-образа» в обществе, умение мысленно смотреть на себя со стороны, глазами других людей, умение оценивать себя с их позиций [9].

3.5. Определение, параметры и стадии социализации

Социализация – это процесс включения личности в систему общественных связей и отношений, овладение и принятие общественно приемлемых форм поведения, норм, ценностей, в результате чего личность становится полноправным членом общества.

Подразумевается, что в процессе социализации происходит превращение изначально асоциального субъекта в социальную личность. Благодаря социализации люди учатся жить в обществе, эффективно взаимодействовать друг с другом. Социализация идет повсеместно и непрерывно в процессе своего физического и психологического развития. Особенно значимым по своим результатам и последствиям являются первые 15–25 лет.

Параметры социализации:

1) содержание процесса социализации:

- а) усвоение социальных норм, умений, стереотипов;
- б) формирование социальных установок и убеждений;
- в) вхождение индивида в социальную среду;
- г) приобщение индивида к системе социальных связей;
- д) самоактуализация «Я» личности;
- е) усвоение индивидом социальных влияний;
- ж) социальное обучение принятым в обществе формам поведения и общения, вариантам жизненного стиля, вхождения в группы и взаимодействия с их членами;

2) широта социализации, т. е. количество сфер, в которых смогла приспособиться личность. Основными сферами социализации, для которых

характерно расширение, умножение социальных связей индивида с внешним миром, являются:

а) сфера деятельности;

б) общения;

в) самосознания;

3) источники социализации:

а) передача культуры через социальные институты;

б) взаимное влияние людей в процессе общения и совместной деятельности;

в) первичный опыт, который связывается с периодом раннего детства, с формированием основных психических функций и элементарных форм общественного поведения;

4) факторы социализации:

а) материальные, психологически значимые факторы социальной среды, которые сопровождают человека всю жизнь (политические, экономические, жилищные, финансовые, бытовые и прочие факторы) и обусловленные преобладающими в среде общения человека особенностями. Эти факторы всегда своеобразны для каждого индивида;

б) социально-психологические факторы социальной среды – это психологические особенности людей, постоянно окружающих человека в жизни (члены семьи, друзья, одноклассники и т. д.). Однако, иногда случайные непродолжительные контакты с людьми оказывают на индивида более сильное влияние, чем постоянные контакты. Особенно сильные социально-психологические влияния человек испытывает при получении образования, ориентированного на помощь ему в социализации;

в) фактор собственной социальной активности человека.

5) механизмы социализации:

а) имитация, подражание;

б) идентификация;

в) руководство и др.;

б) институты социализации (политические, экономические, воспитательные институты, семья, детские дошкольные учреждения, школа, трудовой коллектив, неформальные группы, партии).

Основные социально-психологические условия социализации:

1) свобода выбора в сочетании с ответственностью за последствия выбора социализации;

2) доступно-напряженный психологический путь социализации, ведущий не только к свободе общения и поведения, но и к повышению статуса в результате образования;

3) осознанность выбора путей и способов самосоциализации;

4) помощь в осуществлении выбора пути социализации в подростковом и юношеском возрасте;

5) раннее включение личности в социально активную деятельность и получение социального опыта;

б) благоприятная социальная среда в основных институтах социализации личности, таких как семья, школа, ВУЗ, трудовой, досуговый коллектив;

7) динамичность жизни в группах, в которых происходит социализация личности [25].

Стадии процесса социализации

1. Стадия первичной социализации – продолжается от рождения до подросткового периода, когда ребенок усваивает социальный опыт некритически, адаптируется, приспособливается, подражает. Большое значение на этой стадии имеют познавательные процессы и овладение ребенком социальными ролями в игровой деятельности, его упражнения в самоидентификации, появление и закрепление системы ожиданий, требования к нему со стороны родителей, характер их обращения с ним. Происходит в малых социальных группах (семья, ясельная группа и т. д.). Основными агентами социализации являются родители, родственники,

друзья семьи и т. д. (первичные агенты социализации). В этой стадии, по Фрейдю выделяется:

1) оральная стадия (от рождения до 2 лет) – мир ребенка сосредоточен вокруг его рта;

2) анальная стадия (от 2 до 3 лет) – привитие навыков гигиены и опрятности, часто сопровождается наказанием за мокрые штанишки. Эта стадия во многом определяет дальнейшее развитие ребенка;

3) фаллическая стадия (от 4 до 5 лет) – появляется симпатия к родителям противоположного пола и идентификация себя с родителем своего пола, подражание им. В этот период появляются первые конфликты, связанные с полом (Эдипов комплекс у мальчиков, и комплекс Электры у девочек);

2. Стадия индивидуализации (маргинализации) – наблюдается в подростковом и юношеском возрасте, происходит в больших социальных группах и проявляется желанием выделить себя среди других, критическим отношением к общественным нормам поведения. К первичным агентам социализации добавляются вторичные – социальные институты социализации. Эти институты по своему социальному статусу могут быть формальными (официальные учреждения общества (государства), которые по своему функциональному назначению призваны воспитывать и обучать каждое новое поколение (дошкольные учреждения, школы, вузы, учреждения культуры и т. д.)) и неформальные институты (разные социальные группы, от малых до больших, в которых оказывается включенным индивид (семья, класс, группа сверстников, этническая общность, референтная группа и т. д.)).

Формальные и неформальные институты социализации часто имеют разные цели и способы воздействия, вследствие чего возникает борьба между ними, результатами которой являются такие социальные явления как «дети улицы», правонарушители и бунтовщики, люди с «двойной моралью», расхождение системы ценностей разных категорий граждан и т. д.

В подростковом возрасте для стадии индивидуализации характерно самоопределение понятия «мир и я», неустойчивость мировоззрения и характера подростка. В юношеском возрасте вырабатываются устойчивые свойства личности;

3. Стадия интеграции наблюдается в позднем юношеском возрасте, когда появляется желание найти свое место в обществе. Интеграция проходит благополучно, если свойства человека принимаются группой, обществом. Если не принимаются, возможны следующие исходы:

- 1) сохранение своей непохожести и появление агрессивных взаимодействий (взаимоотношений) с людьми и обществом;
- 2) изменение себя;
- 3) конформизм, внешнее соглашательство, адаптация.

4. Стадия устойчивой социализации или трудовая стадия социализации продолжается весь период трудовой деятельности человека, когда он не только усваивает социальный опыт, но и воспроизводит его. На этой стадии человек обычно достигает стабильного положения в обществе, что свидетельствует о социально-психологической адаптированности личности;

5. Стадия утраты статуса или послетрудовая стадия социализации начинается с выхода на пенсию, характеризуется воспроизводством социального опыта, процесс передачи его новым поколениям [4].

В социологии выделяются два уровня социализации: *уровень первичной социализации и уровень вторичной социализации*. **Первичная социализация** происходит в сфере межличностных отношений в малых группах. В качестве *первичных агентов* социализации выступает ближайшее окружение индивида: родители, близкие и дальние родственники, друзья семьи, сверстники, учителя, врачи и т. д. **Вторичная социализация** происходит на уровне больших социальных групп и институтов. *Вторичные*

агенты – это формальные организации, официальные учреждения: представители администрации и школы, армии, государства и т. д.

Механизмы социализации. Социализация человека во взаимодействии с различными факторами и агентами происходит с помощью ряда, условно говоря, «механизмов». Агенты + факторы = механизмы социализации.

Механизмы социализации подразделяются на:

- 1) социально-психологические механизмы;
- 2) социально-педагогические механизмы.

К социально-психологическим механизмам можно отнести следующие:

1. импринтинг (запечатление) – фиксирование человеком на рецепторном и подсознательном уровнях особенностей воздействующих на него жизненно важных объектов.

Импринтинг происходит преимущественно в младенческом возрасте. Однако и на более поздних возрастных этапах возможно запечатление каких-либо образов, ощущений и т. п.;

2) экзистенциальный нажим – овладение языком и неосознаваемое усвоение норм социального поведения, обязательных в процессе взаимодействия со значимыми лицами;

3) подражание – следование какому-либо примеру, образцу. В данном случае – один из путей произвольного и чаще всего непроизвольного усвоения человеком социального опыта. Рефлексия – внутренний диалог, в котором человек рассматривает, оценивает, принимает или отвергает те или иные ценности, свойственные различным институтам общества, семье, обществу сверстников, значимым лицам и т. д.

Рефлексия может представлять собой внутренний диалог нескольких видов: между различными Я человека, с реальными или вымышленными лицами и др. С помощью рефлексии человек может формироваться и изменяться в результате осознания и переживания им той реальности, в которой он живет, своего места в этой реальности и себя самого [71].

К социально-педагогическим механизмам социализации можно отнести следующие:

1) традиционный механизм социализации (стихийной) представляет собой усвоение человеком норм, эталонов поведения, взглядов, стереотипов, которые характерны для его семьи и ближайшего окружения (соседского, приятельского и др.). Это усвоение происходит, как правило, на неосознанном уровне с помощью запечатления, некритического восприятия господствующих стереотипов. Эффективность традиционного механизма весьма рельефно проявляется тогда, когда человек знает, «как надо», «что надо», но это его знание противоречит традициям ближайшего окружения. В таком случае оказывается прав французский мыслитель XVI в. Мишель Монтень, который писал: «...Мы можем сколько угодно твердить свое, а обычай и общепринятые житейские правила тащат нас за собой». Кроме того, эффективность традиционного механизма проявляется в том, что те или иные элементы социального опыта, усвоенные, например, в детстве, но впоследствии невостребованные или заблокированные в силу изменившихся условий жизни (например, переезд из села в большой город), могут «всплыть» в поведении человека при очередном изменении жизненных условий или на последующих возрастных этапах;

2) институциональный механизм социализации, как следует уже из самого названия, функционирует в процессе взаимодействия человека с институтами общества и различными организациями, как специально созданными для его социализации, так и реализующими социализирующие функции попутно, параллельно со своими основными функциями (производственные, общественные, клубные и другие структуры, а также средства массовой коммуникации). В процессе взаимодействия человека с различными институтами и организациями происходит нарастающее накопление им соответствующих знаний и опыта социально одобряемого поведения, а также опыта имитации социально одобряемого поведения и конфликтного или бесконфликтного избегания выполнения социальных

норм. Надо иметь в виду, что средства массовой коммуникации как социальный институт (печать, радио, кино, телевидение) влияют на социализацию человека не только с помощью трансляции определенной информации, но и через представление определенных образцов поведения героев книг, кинофильмов, телепередач. Эффективность этого влияния определяется тем, что, как тонко подметил еще в XVIII в. реформатор западноевропейского балета французский балетмейстер Жан Жорж Новер, «поскольку страсти, испытываемые героями, отличаются большей силой и определенностью, нежели страсти людей обыкновенных, им легче и подражать». Люди в соответствии с возрастными и индивидуальными особенностями склонны идентифицировать себя с теми или иными героями, воспринимая при этом свойственные им образцы поведения, стиль жизни и т.д.;

3) стилизованный механизм социализации действует в рамках определенной субкультуры. Под субкультурой в общем виде понимается комплекс морально-психологических черт и поведенческих проявлений, типичных для людей определенного возраста или определенного профессионального или культурного слоя, который в целом создает определенный стиль жизни и мышления той или иной возрастной, профессиональной или социальной группы. Но субкультура влияет на социализацию человека постольку и в той мере, поскольку и в какой мере являющиеся ее носителями группы людей (сверстники, коллеги и пр.) референты (значимы) для него;

4) межличностный механизм социализации функционирует в процессе взаимодействия человека с субъективно значимыми для него лицами. В его основе лежит психологический механизм межличностного переноса благодаря эмпатии, идентификации и т. д. Значимыми лицами могут быть родители (в любом возрасте), любой уважаемый взрослый, друг-сверстник своего или противоположного пола и др. Естественно, что значимые лица могут быть членами тех или иных организаций и групп, с

которыми человек взаимодействует, а если это сверстники, то они могут быть и носителями возрастной субкультуры. Но нередко случаи, когда общение со значимыми лицами в группах и организациях может оказывать на человека влияние, не идентичное тому, какое оказывает на него сама группа или организация [3].

3.6. Социально-психологическая адаптация

Процесс социализации обычно рассматривают как процесс вхождения человека в социальную среду путем усвоения и воспроизводства в особенностях своей личности и поведения опыта, накопленного человечеством. Однако социализация – это, в первую очередь, адаптация (приспособление) к культурным, психологическим и социальным факторам.

Адаптация – процесс приспособления и эффективного взаимодействия организма со средой, который осуществляется на биологическом, психологическом и социальном уровнях.

Процесс биологической адаптации наблюдается при изменении условий существования и служит целям сохранения гомеостаза.

Целью психической адаптации является установление оптимального соответствия личности и окружающей среды в ходе осуществления свойственной человеку деятельности, позволяющей индивидууму удовлетворять актуальные потребности и реализовывать связанные с ними значимые цели.

Под *социальной адаптацией* понимается процесс эффективного приспособления и взаимодействия личности с социальной средой.

В процессе социализации происходит социально-психологическая адаптация личности [4].

Социально-психологическая адаптация – это интегративный показатель состояния человека, отражающий его возможности выполнять определенные биосоциальные функции:

1) адекватное восприятие окружающей действительности и собственного организма;

2) адекватная система отношений и общения с окружающими, способность к труду, обучению, к организации досуга и отдыха;

3) изменчивость (адаптивность) поведения в соответствии с ролевыми ожиданиями других.

Процессы социализации и социально-психологической адаптации тесно взаимосвязаны, так как отражают единый процесс взаимодействия личности и общества. Адаптацию можно рассматривать как составную часть. Социализация часто связывается только с общим развитием, а адаптация – с приспособительными процессами уже сформировавшейся личности в новых условиях общения и деятельности. Процесс социализации понимается как процесс и результат активного воспроизведения индивидом социального опыта, осуществляемого в общении и деятельности. В ходе социализации человек выступает как объект, воспринимающий, принимающий, усваивающий традиции, нормы, роли, созданные обществом; социализация обеспечивает нормальное функционирование индивида в обществе.

В ходе социализации осуществляются развитие, формирование и становление личности, в то же время социализация личности является необходимым условием адаптации индивида в обществе. Социально-психологическая адаптация является одним из основных механизмов социализации, она служит более полной социализации.

Таким образом, социально-психологическая адаптация является одновременно и постоянным процессом активного приспособления индивида к условиям новой социальной среды, и результат этого процесса.

Социально-психологическая адаптация *по своим результатам* может быть *позитивной*, приводящей к устойчивой социализации личности и *негативной*, ведущей к нарушению процесса социализации.

По механизму осуществления выделяют *добровольную* и *принудительную* социально-психологическую адаптацию [17].

Стадии процесса социально-психологической адаптации:

- 1) ознакомление;
- 2) ролевая ориентация;
- 3) самоутверждение.

В процессе социально-психологической адаптации происходит формирование социальных качеств общения, поведения и предметной деятельности, принятых в обществе, благодаря которым личность реализует свои стремления, потребности, интересы и может самоопределиться. В результате чего личность входит в новое социальное окружение, становится его полноправным членом, самоутверждается и развивает свою индивидуальность.

3.7. Анализ важнейших социально-психологических параметров личности (социальный статус, социальные установки, социальное поведение, социальные роли)

Социальный статус – положение, занимаемое индивидом в системе межличностных отношений, определяющих его обязанности, права и привилегии.

Статус является отражением иерархической структуры группы и создает в ней вертикальную дифференциацию. Статусная характеристика субъекта зависит не только от самого субъекта, но и социальной группы, в которую он входит.

Социальный статус характеризует позицию человека в социальной общности, его положение в системе межличностных отношений и те права, обязанности, полномочия и привилегии, которые он получает благодаря своему положению.

Социальный статус человека сохраняется до тех пор, пока он живет в соответствии с установленными (конвенциональными) правилами и нормами, управляющими поведением людей данной категории.

Уровни статусной позиции человека:

1) *личный статус* – положение индивида в малой группе (семье, школьном классе, студенческой группе, сообществе сверстников и т. д.), которое определяется индивидуальными качествами личности и зависит от того, как ее оценивают и воспринимают члены малой группы;

2) *социально-групповой статус* – это положение индивида в обществе, которое он занимает как представитель большой социальной группы (расы, нации, пола, класса, слоя, религии, профессии и т. д.). Он зависит от положения социальной группы в социальной стратификации общества [3].

Виды социальных статусов:

1) *прирожденный и приписываемый статус* – приобретает человеком автоматически при рождении и не зависит от усилий и стремлений человека (национальность, пол, раса, членство в царской семье и т. д., а также статусы по системе родства – сын, дочь, брат, сестра);

2) *приписываемые, но не прирожденные статусы* приобретаются благодаря стечению определенных обстоятельств, а не по личной воле индивида, например, благодаря заключению брака (теща, зять, невестка, золовка и т. д.);

3) *достигнутый статус* – приобретает благодаря усилиям самого человека с помощью различных социальных групп. *Достигнутые статусы* разделяют на определяемые:

а) *должностью* (например, директор, заведующий);

б) *званиями* (генерал, народный артист, заслуженный учитель и т. д.);

в) *ученой степенью* (доктор наук, профессор);

г) *профессиональной принадлежностью* (народный артист России или заслуженный мастер спорта);

4) *основные статусы* – это достаточно постоянные статусы (прирожденные, приписываемые, достигаемые, личные);

5) *неосновные статусы*, обусловленные кратковременной ситуацией (прохожий, пациент, свидетель, зритель).

Человек не может быть совершенно лишен социального статуса или нескольких статусов, в случае, когда он покидает один из них, то обязательно оказывается в другом.

Каждый человек обладает несколькими статусами относительно различных групп (директор (по должности), муж (для жены), отец (для детей), сын (для родителей) и т. д.). Эти статусы не равны. Основным социальным статусом обычно является положение в обществе, в основе которого лежат должность и профессия. Благодаря этому статусу обычно определяются «стоимостные ресурсы» человека, такие как богатство, престиж, власть.

Изначальный статус индивида влияет на его оценку в обществе, формирует точку зрения на мир, которая во многом и определяет его дальнейшее поведение. Люди, имеющие разные исходные социальные статусы, обладают неравными условиями социализации.

Социальные статусы отражаются в одежде, жаргоне, манерах, а также в установках, ценностных ориентациях, мотивах.

Социальный статус может повышаться или понижаться, что предполагает адекватное изменение поведения. Если этого не происходит, возникает внутриличностный конфликт.

Социальная установка личности

Социальная установка (аттитюд) – это определенное состояние сознания, основанное на предыдущем опыте, регулирующее отношение и поведение человека.

Представляем еще одно определение: ***Аттитюд*** – это фиксированная в социальном опыте личности (группы) предрасположенность воспринимать и оценивать социально значимые объекты, а также готовность личности (группы) к определенным действиям, ориентированным на социально значимые объекты. Рассматривается также в качестве определенного, устойчивого отношения человека к кому-либо или к чему-либо.

Объектами социальной установки (или тем, к чему она как внутреннее устойчивое состояние человека относится) могут быть сам человек, окружающие его люди, группы людей, социальные процессы и события, предметы материальной или духовной культуры и т. п. Так называемая социальная установка выступает как важный элемент социально-психологической характеристики личности, как способ объяснения ее поведения в обществе [4].

Признаки социальной установки – это:

- 1) социальный характер объектов, с которыми связаны отношение и поведение человека;
- 2) осознанность этих отношений и поведения;
- 3) эмоциональный компонент этих отношений и поведения;
- 4) регулятивная роль социальной установки.

В ходе изучения *социальных установок* были выделены и описаны **три основные функции**, которые они выполняют в обществе, и ряд дополнительных функций.

1. Познавательная (когнитивная). Данная функция проявляется в том, что установки (если они верные) позволяют человеку оперативно получать знания о социальных объектах до того, как эти объекты будут познаны. Познавательная функция социальной установки реализуется через ее когнитивную составляющую.

2. Выразительная. Эта функция проявляется в том, что социальные установки представляют человека как личность в его отношениях к людям и к обществу в целом. Данная функция в основном реализуется через эмоциональный компонент социальной установки.

3. Приспособительная (адаптивная). Эта функция состоит в том, что социальные установки, если они соответствуют реальному состоянию общества (социальной группы) и существующим в них отношениям, позволяют индивиду адаптироваться в соответствующем обществе (в данной

социальной группе). Соответствующая функция социальной установки реализуется в основном через поведенческий компонент.

Дополнительные функции аттитюда:

1) ***автоматическая*** – упрощение контроля сознания за деятельностью в стандартных, ранее встречавшихся ситуациях;

2) ***защитная*** – способствует разрешению внутренних конфликтов личности;

3) ***регулятивная*** – средство освобождения субъекта от внутреннего напряжения;

4) ***стабилизирующая*** – установка определяет устойчивый, последовательный, целенаправленный характер деятельности, в изменяющихся ситуациях;

5) ***ригидная*** – установка затрудняет приспособление индивидуума к новым ситуациям.

Структура социальной установки:

В 1942 г. М. Смитом была определена трехкомпонентная структура установки:

1) ***когнитивный компонент***, содержащий знание, представление о социальном объекте;

2) ***аффективный компонент***, отражающий эмоционально-оценочное отношение к объекту;

3) ***поведенческий компонент***, выражающий потенциальную готовность личности реализовать определенное поведение по отношению к объекту.

Установочная система – это система базовых и периферийных установок. Она индивидуальна для каждого человека.

Выделяют:

Базовые – система убеждений (ядро личности). Формируется в детстве, систематизируется в подростковом возрасте, а оканчивается в 20–30 лет, а затем не меняется и выполняет регулирующую функцию.

Периферийные – ситуативные, могут меняться от социальной обстановки.

Если эти компоненты согласованы между собой, то установка будет выполнять регулирующую функцию. А в случае рассогласования установочной системы, человек ведет себя по-разному, установка не будет выполнять регулирующую функцию. Через усвоение установок происходит социализация личности [3].

Установка регулирует деятельность *на трех иерархических уровнях:*

1) **смысловом** – установки носят обобщенный характер и определяют отношения личности к объектам, имеющим личностное значение для индивида;

2) **целевом** – установки определяют относительно устойчивый характер протекания деятельности и связаны с конкретными действиями и стремлением человека довести начатое дело до конца;

3) **операциональном** – установка способствует восприятию и интерпретации обстоятельств на основе прошлого опыта субъекта в подобной ситуации, прогнозированию возможностей адекватного и эффективного поведения и принятию решения в конкретной ситуации.

Этапы формирования социальных установок по Ж. Годфруа:

1) до 12 лет – установки, развивающиеся в этот период, соответствуют родительским моделям;

2) с 12 до 20 лет – установки приобретают более конкретную форму, что связано с усвоением социальных ролей;

3) от 20 до 30 лет – происходит кристаллизация социальных установок, формирование на их основе системы убеждений, которая является весьма устойчивым психическим новообразованием;

4) от 30 лет – установки отличаются значительной стабильностью, фиксированностью, плохо поддаются изменениям.

Социальное поведение – совокупность поступков и действий индивидов и их групп, их определенная направленность и

последовательность, затрагивающая интересы других индивидов и общностей. В поведении проявляются социальные качества человека, особенности его воспитания, культурного уровня, темперамента, его потребности, убеждения. В нем формируется и реализуется его отношение к окружающей природной и социальной действительности, к другим людям и к себе. В социологии принято выделять две формы поведения – нормативную и ненормативную [9].

В структуру социального поведения входят:

1) *поведенческий акт* – единичное проявление деятельности, ее элемент;

2) *социальные действия* – действия, совершаемые личностями или социальными группами, имеющие общественное значение и предполагающие общественно детерминированную мотивацию, намерения, отношения;

3) *поступок* – это осознаваемое действие личности, понимающей его социальное значение и совершаемое в соответствии с принятым намерением;

4) *деяние* – совокупность поступков личности, за которые она несет ответственность.

Социальное поведение классифицируется на ряд ***видов***:

1) по системе общественных отношений:

а) *производственное поведение* (трудовое, профессиональное);

б) *экономическое поведение* (потребительское поведение, распределительное, поведение в сфере обмена, предпринимательское, инвестиционное и др.);

в) *социально-политическое поведение* (политическая активность, поведение по отношению к власти, бюрократическое поведение, электоральное поведение и др.);

г) *правовое поведение* (законопослушное, противоправное, отклоняющееся, девиантное, криминальное);

д) *нравственное поведение* (этическое, моральное, аморальное, безнравственное поведение и др.);

е) *религиозное поведение*;

2) по времени осуществления:

а) импульсивное;

б) переменное;

в) длительно осуществляемое.

Субъектами регуляции социального поведения личности выступают общество, малые группы и сама личность [9].

Регуляция социального поведения осуществляется посредством внутренних и внешних факторов:

1) внешние факторы:

а) *социальные явления* (общественное производство, общественные отношения (широкий социальный контекст жизнедеятельности личности), социальные движения, общественное мнение, социальные потребности, общественные интересы, общественные настроения, общественное сознание, социальная напряженность, социально-экономическая ситуация);

б) *общечеловеческие факторы* (образ жизни, стиль жизни, уровень благосостояния, традиции, ритуалы, обычаи, привычки, предрассудки, стереотипы, средства массовой информации, стандарты, труд, спорт, социальные ценности и т. д.);

в) *духовно-нравственные факторы* (мораль, этика, менталитет, культура, субкультура, архетип, идеал, ценности, образование, идеология, средства массовой информации, мировоззрение, религия);

г) *политические факторы* (власть, бюрократия, социальные движения);

д) *правовые факторы* (право, закон);

е) *социально-психологические явления* (большие и малые социальные группы, групповые явления (социально-психологический климат, конфликт, настроение, межгрупповые и внутригрупповые отношения, референтность группы, уровень развития коллектива и др.), личностные составляющие

(социальный престиж, позиция, статус, авторитет, убеждение, установка, социальная желательность));

2) внутренние регуляторы поведения:

а) когнитивные процессы;

б) устная и письменная речь;

в) специфические психологические явления (инсайт, интуиция, суждения, умозаключения, решение задач);

г) психические состояния (аффективные состояния, депрессия, ожидания, отношения, настроения, настрой, навязчивые состояния, тревожность, фрустрация, отчужденность, релаксация и др.);

д) психологические качества человека (внутренний локус контроля мотивационно-потребностная и волевая сферы личности);

3) социально-психологические механизмы (внушение, подражание, подкрепление, заражение; технологии рекламы и пропаганды и др.).

Социальная роль – это модель поведения личности, направленная на выполнение прав и обязанностей, соответствующих принятым нормам и обусловленная статусом.

Социальная роль – это статус в движении, т. е. набор реальных функций, ожидаемых поведенческих стереотипов.

Ожидания могут быть зафиксированы в определенных институционализированных социальных нормах: юридических документах, инструкциях, положениях, уставах и т. д., а могут носить характер обычаев, нравов, и в том, и в другом случае они определяются статусом.

Ролевые ожидания, прежде всего, связаны с функциональной целесообразностью. Время и культура произвели отбор наиболее целесообразных для каждого данного статуса типичных черт личности и закрепили их в виде образцов, стандартов, норм поведения личности.

Однако, каждый индивид в ходе социализации вырабатывает сам представление о том, как он должен поступать во взаимодействии с миром других социальных статусов. В связи с этим между ролевым ожиданием и

ролевым исполнением невозможно полное совпадение, что вызывает развитие ролевых конфликтов [3].

Виды ролевых конфликтов:

1) *внутриличностный* – возникает в связи с противоречивыми требованиями, предъявляемыми к поведению личности в разных ситуациях или в одной социальной роли;

2) *внутриролевой* – возникает на основе противоречия в требованиях, предъявляемых к исполнению социальной роли разными участниками взаимодействия;

3) *личностно-ролевой* – причиной является несовпадение представлений человека о себе и его ролевых функциях;

4) *инновационный* – возникает как результат расхождения ранее существовавших ценностных ориентаций и требований новой социальной ситуации.

Основные характеристики роли (по Т. Парсонсу):

1) *эмоциональность* – роли различаются по степени проявления эмоциональности;

2) *способ получения* – одни роли могут предписываться, другие завоевываются;

3) *структурированность* – часть ролей сформирована и строго ограничена, другая – размыта;

4) *формализация* – часть ролей реализуется в строго установленных шаблонах, алгоритмах, другая – произвольно;

5) *мотивация* – система личностных потребностей, которые удовлетворяются исполнением роли.

Виды социальных ролей в зависимости от норм и ожиданий:

1) *представляемые роли* – система ожиданий индивида и определенных групп;

2) *субъективные роли* – субъективные представления человека о том, как он должен действовать по отношению к лицам с другими статусами;

3) *играемые роли* – наблюдаемое поведение личности, имеющей данный статус, по отношению к другому лицу с другим статусом.

Нормативная структура исполнения социальной роли:

- 1) описание поведения, характерного для данной роли;
- 2) предписания – требования к поведению;
- 3) оценки исполнения предписанной роли;
- 4) санкции за нарушение предписанных требований.

Для реализации социального статуса человек исполняет множество ролей, которые в совокупности представляют собой ролевой набор, индивидуальный для каждого человека. Т. е. личность можно рассматривать как сложную социальную систему, состоящую из совокупности социальных ролей и ее индивидуальных особенностей [4].

Значимость роли для человека и идентификация себя с исполняемой ролью определяется индивидуальными особенностями личности, её внутренней структурой.

Человек может сильно «вживаться» в свою роль, что называется ролевой идентификацией или наоборот сильно дистанцироваться от неё, перемещаясь из актуальной части сферы сознания на периферию или даже вытесняя её из сферы сознания полностью. В случае, если объективно актуальная социальная роль не осознается в качестве таковой субъектом, то это выливается в развитие внутреннего и внешнего конфликта.

Контрольные вопросы:

1. Чем отличается индивид от личности?
2. Какие компоненты структуры личности К.К. Платонова вы знаете?
3. К какому направлению в изучении личности относится теория рекапитуляции?
4. Назовите представителей социогенетического направления в теории личности.
5. В чем сущность двухфакторных теорий личности?
6. Назовите представителей психоаналитической теории личности.

7. В чем особенность бихевиористского подхода к пониманию личности?

8. В чем отличия гуманистического подхода к пониманию личности и теории отношений?

9. Охарактеризуйте социально-психологическую типологию личности А.Ф. Лазурского.

10. Назовите основные типы личности Э. Шпрангера.

11. Какие доминирующие установки в социальной среде положены в основу типологии личности Э. Фромма?

12. Какие вы знаете виды социометрического статуса в группе?

13. Перечислите важнейшие социально-психологические характеристики личности.

14. Какие параметры социализации вы знаете?

15. Охарактеризуйте стадии социализации.

16. К каким механизмам социализации относится импринтинг?

17. Охарактеризуйте межличностный механизм социализации.

18. Какие функции социально-психологической адаптации вы знаете?

19. Что такое социальный статус? Чем он отличается от социальных установок?

20. Что входит в структуру социального поведения?

21. Назовите виды социальных ролей в зависимости от норм и ожиданий.

Рекомендуемая литература:

1. Андреева Г.М. Социальная психология : учебник для высших учебных заведений / Г.М. Андреева. – 5-е изд., испр. и доп. – М. : Аспект Пресс, 2006. – 363 с.

2. Андреева Г.М. Психология социального познания / Г.М. Андреева. – М. : Аспект Пресс, 2000. – 288 с.

3. Белинская Е.П. Социальная психология личности : учебное пособие для вузов / Е.П. Белинская, О.А. Тихомандрицкая. – М. : Аспект Пресс, 2001. – 301 с.

4. Горбунова М.Ю. Социальная психология / М.Ю. Горбунова. – М. : Изд-во ВЛАДОС-ПРЕСС, 2006. – 223 с. – (Краткий курс лекций для вузов).

5. Коломинский Я.Л. Социальная психология взаимоотношений в малых группах : учебное пособие для психологов, педагогов, социологов / Я.Л. Коломинский. – М. : АСТ, 2010. – 446 с.

6. Хьюстон М. Введение в социальную психологию. Европейский подход : учебник для студентов вузов / М. Хьюстон, В. Штрёбе; пер. с англ. ; под ред. проф. Т.Ю. Базарова ; [пер. с англ. Г.Ю. Любимова]. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2004. – 622 с.

ГЛАВА 4. ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА СОЦИАЛЬНЫХ ГРУПП. МАЛАЯ ГРУППА

4.1. Общая характеристика социальных групп

Психология и поведение человека существенно зависят от окружающей его социальной среды. Эта среда представляет собой сложно устроенное современное общество, в котором люди объединены друг с другом в многочисленные, разнообразные, более или менее устойчивые общности, называемые социальными группами. Среди них можно выделить большие, средние и малые социальные группы.

Большие социальные группы представлены государствами, нациями, народностями, партиями, классами, другими социальными общностями, выделяемыми по социально-демографическим, профессиональным, экономическим, религиозным, культурным, образовательным, возрастным, половым и другим признакам. В состав таких групп могут входить десятки и сотни тысяч людей. Через эти группы опосредованно осуществляется воздействие идеологии и политики общества на психологию составляющих их людей. Состав таких групп нестабилен, они, как правило, не имеют общей цели, и их члены не проживают в одном месте, не работают в одной организации.

Средней социальной группой называют людей, входящих в состав той или иной сравнительно небольшой социальной организации. Это могут быть учреждения, предприятия, воинские части, спортивные организации, фабрики, заводы и т. п., включающие в себя от нескольких сотен до нескольких тысяч человек. Такие группы характеризуются тем, что они существуют на более или менее постоянной основе, их участники осознают свою принадлежность к одной и той же группе (организации и т. п.) и отделяют себя и свою группу (организацию) от других подобных групп. Состав таких групп, кроме того, более или менее постоянен, а их члены, как

правило, проживают в одном регионе и работают в одной и той же организации.

Малая группа представляет собой небольшое количество людей, от 2-3 до 20–30 человек, выделяемых по следующим основным, общим для них признакам:

- 1) наличие общего дела (цели, деятельности и т. п.);
- 2) личное знание друг друга;
- 3) непосредственное взаимодействие друг с другом;
- 4) существование установившихся личных и деловых взаимоотношений между членами группы;
- 5) наличие внутренней организованности группы, например присутствие лидера, распределение ролей, групповых норм и т. п.

Так понимаемая малая группа является непосредственным проводником влияния общества, больших и средних социальных групп на индивида. Она представляет собой элементарную ячейку общества. В ней человек проводит большую часть своей жизни. Известный тезис о зависимости психологии и поведения личности от социальной среды точнее было бы сформулировать как идею о непосредственной зависимости личности, ее психологии и поведения от психологии, действий и отношений людей, принадлежащих к тем же самым малым группам, к которым принадлежит данная личность [3].

Впервые малая группа стала объектом научного экспериментального исследования в начале XX века (эксперименты Г. Оллпорта, В. Мёде и В.М. Бехтерева, выполненные в течение первых двух десятилетий XX века), но особенно она привлекла к себе внимание ученых в середине XX столетия. К этому времени сложились основные направления изучения малых групп, которые будут рассмотрены далее.

Влияние малой группы на психологию и поведение человека как личности достаточно существенно и может проявляться в следующем:

1) в малой группе человек осваивает нормы поведения, которые позволяют ему стать полноправным членом общества, основанного на этих нормах (например, нормах права и морали);

2) в малой группе человек обнаруживает образы и формы поведения, подражая которым (осваивая которые) он оказывается способным нормально взаимодействовать с другими людьми;

3) в различных малых группах человек осваивает необходимые ему для жизни знания, умения и навыки, формирует и развивает свои способности;

4) в малой группе человек обеспечивается обратной связью или информацией о том, как он выглядит со стороны, как воспринимают и оценивают его окружающие люди. В результате у человека складывается представление о самом себе (образ «Я», или Я-концепция);

5) в малой группе человек получает моральную, материальную и иную поддержку (например, в своей семье или среди близких друзей);

6) в малой группе человек осваивает социальные роли. Благодаря этому он оказывается способным брать на себя и выполнять различные общественные роли: групповые и социальные;

7) в малой группе человек с помощью других людей и благодаря общению с ними удовлетворяет свои основные, жизненно важные социальные интересы и потребности.

Малую группу характеризует психологическая и поведенческая общность, которая выделяет и обособляет данную группу, делает ее относительно автономным социально-психологическим образованием. Эта общность может обнаруживаться в разных вещах – от чисто внешних (например, территориальное объединение людей как соседей по месту жительства или партнеров по работе) до глубоких внутренних (например, члены одной семьи). Мера психологической общности определяет сплоченность малой группы – одну из основных характеристик уровня ее социально-психологического развития [4].

Примерами малых групп являются семья, учебный класс, студенческие группы, спортивные и воинские команды, небольшие трудовые коллективы, группы друзей и т. п. Все без исключения люди, живущие в современном обществе, являются членами каких-либо малых социальных групп, причем, как правило, не одной, а нескольких.

Не существует единого представления о ключевых признаках, на основе которых то или иное объединение людей можно считать малой группой. К примеру, М. Шоу, один из известных специалистов по групповой динамике, утверждает, что конституирующим признаком малой группы является взаимодействие между ее участниками. Однако в связи с выделением такого признака сразу же возникает вопрос, как быть с так называемой номинальной группой, участники которой не взаимодействуют друг с другом. К примеру, сам Шоу утверждает, что пассажиры самолета не являются группой. Такое утверждение находится в явном противоречии со всеми другими известными определениями малой группы, согласно которым пассажиры любого вида транспорта, безусловно, выступают как реальная малая группа.

Какой бы из признаков мы ни взяли, всегда можно найти исключения из него и показать, что у некоторых групп этот признак отсутствует. Отсюда следует, что в определение малой группы необходимо включать не те признаки, которые имеются у всех без исключения малых групп, а такие признаки, которые встречаются в малых группах чаще всего или с наибольшей вероятностью.

4.2. Классификация малых социальных групп

Существуют различные способы классификации малых групп, и в них могут использоваться следующие основные критерии: величина, состав (количественный и качественный), вид деятельности, время существования, организованность, уровень развития и многое другое. Чаще всего среди

малых групп выделяются следующие разновидности: лабораторные и естественные, случайные (временные, непостоянные по составу) и стационарные (постоянные по составу), формальные и неформальные, группы низкого и группы высокого уровня развития, группы членства и референтные. В сравнении и в противоположность последним иногда выделяют и отдельно рассматривают индифферентные и антиреферентные малые группы [5].

Лабораторными называют малые группы, которые создаются с целью проведения какого-либо научного исследования. Это название подчеркивает, что за пределами научной лаборатории, то есть в реальной жизни, такие группы, как правило, не существуют. Естественными называют малые группы, которые возникают и существуют в обществе. Такие малые группы появляются и изменяются по мере развития общества.

Случайными именуют малые группы, которые собираются из случайно оказавшихся в данном месте людей. Эти группы чаще всего являются временными, возникают и существуют в течение сравнительно короткого времени и создаются ради решения какой-либо частной задачи, а затем распадаются. Такой группой является, например, небольшая очередь, группа людей в автобусе, группа людей, собравшихся вместе для того, чтобы понаблюдать какое-либо зрелище, группа прохожих, к которой обратились с просьбой оказать какую-либо сиюминутную услугу, и т.п.

Стационарная, или постоянная, – это такая группа, которая создана и существует длительное время, не прекращает свое существование и после того, как задача, поставленная в данный момент времени перед ней, уже решена (предполагается, что есть определенная совокупность задач, которые такая группа в течение длительного времени должна решать, причем эти задачи могут меняться, а группа как таковая продолжает существовать).

Формальными (официальными) называют малые группы, которые возникают и существуют в обществе как официально зарегистрированные в нем, являясь, например, структурными подразделениями тех или иных

общественных (социальных) организаций. Таких групп в обществе достаточно много, и к ним можно отнести семью, учебные группы, различные трудовые и другие коллективы. Положение, занимаемое в обществе, функции и состав таких групп обычно определяются какими-либо нормативными актами.

Неформальными, или неофициальными, называют такие малые группы, которые не имеют официального статуса в обществе (не узаконены соответствующими нормативными актами). К ним, например, относятся небольшие группы людей, случайно образовавшиеся в том или ином месте, группы друзей и т. п.

Малые группы низкого уровня развития – это такие, в которых отсутствуют или сравнительно слабо развиты признаки групповой структуры, в том числе – единая цель (задача), лидерство, распределение ролей, система деловых и личных взаимоотношений. Группа низкого уровня развития, как правило, плохо справляется с возложенными на нее обязанностями.

Группами высокого уровня развития называют такие малые группы, которые имеют высокоразвитую групповую структуру и благодаря ей могут успешно справляться со стоящими перед ними задачами.

В отечественной психологии по сложившейся традиции такие группы принято называть **коллективами**.

Группа членства – это социальная группа, к которой человек реально принадлежит. Чужими называют группы, к которым человек не принадлежит, в жизни и деятельности которых он личного участия не принимает.

Референтными называют малые группы, которые являются наиболее значимыми для человека и оказывают на него наибольшее психологическое влияние. К такой группе человек не обязательно реально принадлежит, но может на нее ориентироваться. Члены референтной группы выступают для человека образцом для подражания. Индивид особенно дорожит личным

участием в жизни и деятельности такой группы, если он на самом деле входит в ее состав.

Есть немало малых групп, которые никакого или почти никакого влияния на психологию и поведение человека не оказывают. Такие группы, в отличие от референтных, называют **индифферентными**, или безразличными.

Антиреферентными являются малые группы, члены которых имеют взгляды и убеждения, противоположные собственным убеждениям и взглядам данного человека. Индифферентные и антиреферентные малые группы – это, как правило, такие, к которым человек не принадлежит и стать членом которых он не желает.

В свою очередь, **референтные группы** делятся на следующие разновидности: **аспирационные, негативные и позитивные**.

Аспирационная референтная группа – такая, к которой человек не принадлежит, но хотел бы принадлежать. Подобная группа оказывает более сильное влияние на убеждения и ценности человека, чем обычная референтная группа. По отношению к такой группе человек ведет себя более конформно, чем по отношению к любым другим группам.

Негативная референтная группа представляет собой группу людей, которую человек использует в качестве отрицательного примера (негативного стандарта) и старается свои взгляды, ценности, интересы и отношения определять прямо противоположным этой группе способом. Понятие негативной референтной группы близко к определению антиреферентной группы.

Позитивной называют такую референтную группу, на которую человек ориентируется как на положительный образец, стараясь согласовать с ней свои ценности, взгляды, убеждения, нормы и формы поведения [9].

Существуют многие другие разновидности малых групп, выделяемые и изучаемые в социальной психологии. Это, например, первичные и вторичные, горизонтальные и вертикальные, гетерогенные и гомогенные,

дискуссионные и исполнительские, интерактивные и коактивные, маргинальные, нормативные, психотерапевтические (психокоррекционные) группы, группы равных и неравных и другие. Дадим и им краткие определения.

Первичная группа – это малая группа, состоящая из людей, имеющих общую систему ценностей, общие цели, стандарты поведения и тесные межличностные контакты (хорошие личные взаимоотношения). К таким группам относятся, например: семья, группа друзей, микрогруппа влюбленных друг в друга людей, небольшой коллектив, в котором человек давно и с удовольствием работает, и т. д. Первичная группа является наиболее устойчивой малой социальной группой и способна, в отличие от других социальных групп, оказывать более сильное воздействие на психологию, поведение и развитие человека. Первичная группа играет существенную роль в социализации человека.

Вторичная – это социальная группа, состоящая из людей, которые имеют сравнительно мало общего друг с другом, разделяют лишь некоторые общие ценности и отдельные, общие для них формы стандартного поведения. Во всем остальном такая группа может существенно отличаться от себе подобных, в том числе по влиянию на психологию и поведение входящих в ее состав людей. Кроме того, такая группа намного менее значима для формирования человека как личности, чем первичная группа.

Горизонтальная – это группа, собранная из людей, которые представляют один и тот же социальный класс или занимают одинаковое положение (имеют одинаковый статус) в обществе. Вертикальная группа представляет собой социальную группу, составленную из людей, занимающих в обществе разное положение с точки зрения их власти, влияния, материального положения и т.п., то есть имеющих в соответствующем обществе различные социальные статусы.

Гетерогенная группа состоит из людей, существенно отличающихся друг от друга по своей психологии и поведению. Гомогенная группа

представляет собой социальную группу, состоящую из похожих друг на друга по психологии и поведению людей.

Дискуссионной называют группу, основная цель которой заключается в обсуждении и принятии решения по какому-либо вопросу. Исполнительская – это группа, которая сама решения не принимает, но выполняет те решения, которые принимаются кем-либо, например членами другой социальной группы.

Интерактивной называют малую группу, в которой ее участники могут свободно, без каких бы то ни было ограничений общаться и взаимодействовать друг с другом в процессе совместной работы.

Коактивная – это группа, в которой несколько человек в одно и то же время работают над решением какой-либо задачи, но при этом они непосредственно не общаются, не взаимодействуют друг с другом или же их межличностное общение во время решения задачи ограничено.

Маргинальной называют социальную группу, состоящую из людей, которые по своей психологии и поведению находятся как бы между двух или нескольких разных культур, полностью не принадлежат ни к одной из них.

Нормативная – это социальная группа, которая используется для установления стандартов (норм), относительно которых, в свою очередь, оцениваются психология и поведение других людей.

Психотерапевтической, или психокоррекционной, называют малую социальную группу, которая создается и используется в психотерапевтических целях, например для лечения неврозов, исправления недостатков в психологии и поведении людей [17].

Группа равных – это любая социальная группа, как правило, малая, члены которой имеют одинаковый статус, то есть занимают примерно одинаковое положение в группе и обладают одинаковыми правами и обязанностями. **Группа неравных** – это группа людей, в которой существует четкая иерархия (неравенство, соподчинение и т.д.) между ее членами, то есть такая группа, в которой разные члены занимают различное положение.

4.3. Основные направления в изучении социальных групп

Существуют следующие основные направления исследований или подходы к изучению малых групп: социометрическое, интеракционистическое, стратометрическое, параметрометрическое, организационно-управленческое и тренинговое.

Социометрическое направление связано с изучением межличностных отношений в малой группе с помощью социометрии и на основе социометрической теории человеческих отношений, предложенной Я. Морено.

Интеракционистический подход ориентирован на исследование процесса межличностного взаимодействия членов группы при решении ими какой-либо задачи. Этот подход в основном представлен в работах К. Левина и Р. Бейлза.

Стратометрический подход разработан А.В. Петровским и реализован в стратометрической концепции коллектива. В нем, в основном, описывается коллектив как группа высокого уровня развития, и выделяются страты (слои) взаимоотношений. Таких страт (слоев) в стратометрической концепции коллектива выделено три: отношения к содержанию совместной деятельности (первый, глубинный слой), отношения, опосредствованные содержанием совместной деятельности (второй, средний слой), и эмоционально непосредственные отношения (третий, или поверхностный, слой).

Параметрометрический подход к коллективу разработан Л.И. Уманским и его последователями. Здесь также обсуждаются структура и развитие группы как коллектива, выделяются уровни развития группы как коллектива и обращается внимание на динамические процессы, происходящие в группе по мере ее превращения в развитый коллектив. В качестве уровней развития группы называются диффузная группа, группа-

кооперация, группа-корпорация и коллектив. Особое внимание в характеристике уровня развития группы как коллектива обращается на организованность (А.С. Чернышев) и эмоциональное единство (А.Н. Лутошкин).

Организационно-управленческий подход отличается тем, что малая группа рассматривается как объект и субъект управления в реально существующих организациях [34].

Наконец, **тренинговый подход** к изучению малых групп состоит в том, что в малой группе организуется и проводится социально-психологический тренинг, и она, с одной стороны, используется в психотерапевтических или психокоррекционных целях, а с другой – становится объектом научного изучения как реально существующая малая группа.

4.4. Структура, ролевая организация и динамика малой группы

Группу в социальной психологии изучают также с точки зрения ее **структуры и динамики**. Под структурой малой группы понимается ее персональный состав и связи (отношения), существующие между членами группы. Динамику малой группы представляют через происходящие в группе социально-психологические процессы, включая те, которые связаны с развитием группы как коллектива или команды (последнее понятие является синонимом коллектива, используемым в зарубежной социальной психологии).

Структуру малой группы можно описывать по-разному: через индивидуальные психологические особенности членов данной группы, через взаимоотношения, роли, исполняемые отдельными членами группы, через систему общения и многое другое. Чаще всего структурные элементы малой группы определяются через такие понятия: **величина, композиция, каналы коммуникаций, распределение ролей, лидерство, статусы и межличностные отношения**.

Под *величиной малой группы* понимается количество людей, входящих в состав данной группы. Среди всех малых групп отдельно выделяют микрогруппы, включающие в свой состав двух-трех человек. В микрогруппах складываются наиболее близкие отношения между людьми. Микрогруппу, включающую двух человек, иногда также называют диадой, а микрогруппу, включающую трех человек, – триадой.

Под *композицией группы* понимают ее индивидуальный состав, определяемый по психологическим особенностям членов группы. Различают однородные (гомогенные) и разнородные (гетерогенные) по композиции группы. Однородные, или гомогенные, состоят из психологически похожих друг на друга людей, разнородные, или гетерогенные, включают в свой состав психологически различных людей.

Каналами межличностных или групповых коммуникаций называют сложившуюся в группе систему общения или обмена информацией между ее членами. Благодаря сложившейся в группе системе каналов коммуникаций члены группы могут обмениваться нужной информацией друг с другом, взаимодействовать друг с другом в совместной деятельности [25].

Существуют разные системы каналов коммуникаций в группе. На рис. 4.1 представлены два основных вида структур каналов внутригрупповых коммуникаций: централизованная (А) и децентрализованная (Б), а также некоторые их варианты, чаще всего встречающиеся на практике.

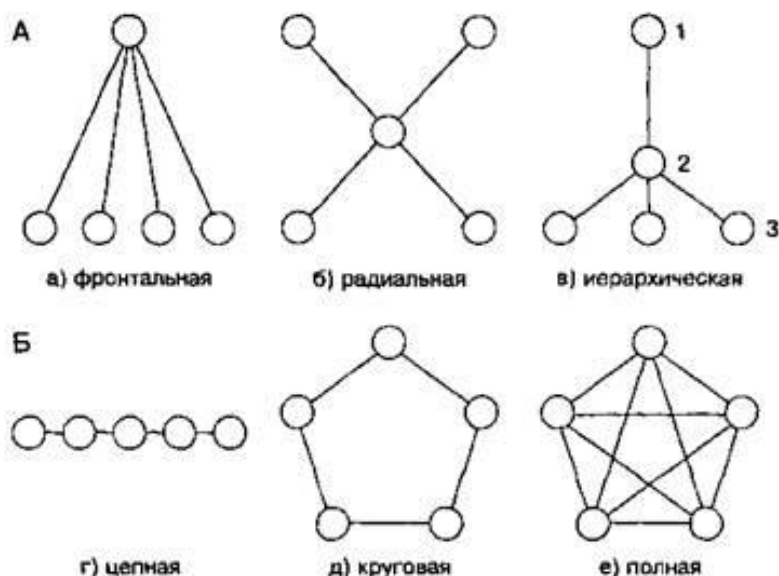


Рис. 4.1. Типы и варианты структур внутригрупповых коммуникаций

Централизованные структуры каналов коммуникаций характеризуются тем, что в них один из членов группы всегда оказывается как бы на пересечении всех направлений передачи информации или взаимодействия членов группы, находится в центре внимания всех и играет основную роль в организации групповой деятельности. Через такого человека в группе осуществляются взаимодействия и обмен информацией между другими членами группы.

На рис. 4.1. А показаны *три варианта централизованной структуры*: фронтальная, радиальная и иерархическая.

Фронтальная структура каналов коммуникаций (а) характеризуется тем, что ее участники непосредственно находятся рядом и, не вступая в прямые контакты друг другом, могут все же видеть друг друга. Это позволяет им в какой-то степени учитывать поведение и реакции друг друга в совместной деятельности.

Радиальный вариант централизованной структуры коммуникаций (б) отличается от фронтального тем, что участники совместной деятельности в данном случае не могут непосредственно воспринимать, видеть или слышать друг друга и в состоянии обмениваться информацией или взаимодействовать

только через одно лицо, занимающее центральное положение в группе. Это затрудняет членам группы возможность взаимодействовать друг с другом, оперативно учитывать поведение и реакции остальных членов группы. Однако такая система каналов коммуникаций позволяет участникам группы работать вполне самостоятельно, независимо, выявляя собственную, индивидуальную позицию.

Отличительная особенность **централизованной иерархической структуры** коммуникаций (в) состоит в том, что здесь имеется несколько, как правило, не менее двух, уровней соподчинения участников группы, причем часть из них может непосредственно взаимодействовать друг с другом в совместной деятельности, а часть – нет. Межличностное общение каждого члена группы при этом ограничено, и коммуникации между ними могут осуществляться в основном с располагающимися рядом людьми (относящимися к одному уровню соподчиненности). На рис. 4.1 (в), где показана схема такой структуры коммуникаций, у индивида 1, занимающего верхнюю ступень в иерархии соподчинения, есть непосредственный помощник 2, которому, в свою очередь, подчинены три остальных участника. Индивид 1 взаимодействует с индивидом 2, который имеет возможность общаться с теми, кто находится на ступени 3.

Типичные варианты децентрализованных структур каналов коммуникаций, основное отличие которых от централизованных заключается в коммуникативном равенстве всех участников, представлены на рисунке под буквой Б. Понятие «коммуникативное равенство» в данном случае означает, что каждый из членов группы внутри этих структур обладает одинаковыми со всеми возможностями принимать, перерабатывать и передавать информацию, вступая в открытое, неограниченное общение с товарищами по группе [29].

Цепной вариант этой структуры каналов коммуникаций (г) представляет собой систему общения, в которой межличностное взаимодействие членов группы осуществляется как бы по цепочке. Каждый

из участников, за исключением двух крайних, взаимодействует здесь с двумя соседями, а те, кто занимает крайние позиции, – только с одним. Эта структура каналов коммуникаций характерна, например, для конвейерной работы, получившей широкое распространение в промышленности.

Круговая структура коммуникаций (д) отличается от цепной. Во-первых, здесь одинаковыми возможностями располагают все без исключения члены группы. Во-вторых, имеющаяся в их распоряжении информация может циркулировать между членами группы, дополняться и уточняться. В-третьих, находясь лицом к лицу, участники такой структуры коммуникаций могут непосредственно наблюдать за реакциями друг друга, учитывать их в своей работе.

Все обсуждавшиеся нами варианты структур коммуникаций в группе являются в той или иной степени ограниченными. В них каждый из участников располагает или неравными возможностями для вступления в непосредственное общение с остальными, или равными, но, тем не менее, ограниченными.

Наряду с рассмотренными структурами коммуникаций существует еще одна, которая называется полной, или неограниченной (е). В ней никаких препятствий для свободного межличностного общения и взаимодействия участников нет, и каждый член группы может совершенно свободно общаться или взаимодействовать с остальными.

Распределением ролей называется совокупность прав и обязанностей, в соответствии с которыми организуется взаимодействие и строятся взаимоотношения членов группы друг с другом. В каждой группе складывается своя ролевая структура. Она представляет собой состав социальных ролей и их индивидуальное распределение между членами соответствующей группы.

Лидерством называются отношения руководства – подчинения. Такие отношения складываются между лидером группы и остальными ее участниками.

Одни и те же члены группы выполняют в ней различные функции и в характерных для нее системах отношений занимают неодинаковое положение. Социальные психологи пользуются понятиями «роль» и «статус» для более точной характеристики этих функций и места каждого человека в структуре внутригрупповых отношений.

Социальная роль определяется как нормативно заданный и коллективно одобряемый образец поведения, ожидаемый от человека, занимающего в группе определенную позицию (выполняющего в ней ту или иную функцию). Роль может устанавливаться должностью, может избираться самим членом группы (скажем, роль лидера или шута). Войдя в определенную роль, человек в группе постепенно привыкает к ней, и другие члены группы начинают ожидать от него поведения, соответствующего заданной или избранной им роли. Принятая на себя или отведенная человеку роль во многом определяет восприятие и оценку этого человека другими членами группы, отношение к нему [34].

Статус человека в группе – это социально-психологическая характеристика его положения в системе внутригрупповых личных и деловых взаимоотношений, степень его авторитетности для остальных участников группы. Существуют различные виды статусов: избранный, предписанный, приобретенный, социометрический и социоэкономический.

Избранный статус – это положение, которое человек определил сам для себя, без принуждения или давления со стороны других членов группы.

Предписанный статус – это положение человека в группе, определенное за него другими людьми, или статус, полученный им без каких бы то ни было усилий с его стороны, например по должности или по наследству.

Приобретенным (заработанным, достигнутым) является статус, который человек приобрел за счет собственных усилий, способностей, например за счет победы в соревновании с другими людьми.

Социометрический – это статус человека, установленный с помощью социометрической методики.

Структуру малой социальной группы также можно представлять и описывать через взаимоотношения, которые складываются между членами группы. Так, например, ее можно характеризовать через деловые и личные взаимоотношения участников данной группы, официальные и неофициальные, координационные и субординационные.

В *динамике малой группы* психологов, прежде всего, интересуют процессы, связанные с ее развитием. В данном случае под развитием понимается продвижение группы на пути ее превращения в высокоразвитый коллектив (команду).

Процесс развития группы, в свою очередь, изучается в рамках следующих основных направлений: **социометрического, групподинамического, стратометрического, параметрометрического, организационного, нормативного, ролевого и социализационного.**

Дадим им краткую характеристику.

Социометрический подход акцентирует внимание на становлении и развитии личных взаимоотношений в группе, прежде всего, взаимных симпатий и антипатий.

Групподинамический подход связан с изучением процессов становления лидерства и деловых взаимоотношений.

Стратометрический подход к развитию малой группы основан на исследовании того, как в группе возникают различные слои (страты) взаимоотношений, описанные выше и характеризующие малую группу как коллектив.

Параметрометрический подход отличается выделением и описанием уровней развития группы как коллектива. Здесь динамика группы рассматривается как ее прохождение через представленные выше уровни группового развития.

В *организационном подходе* к изучению группового развития динамика определяется с точки зрения становления ее внутренней структуры (организованности), обеспечивающей эффективную групповую работу.

Суть *нормативного подхода* состоит в обращении внимания на процесс возникновения, изменения и закрепления групповых норм.

Ролевой подход к развитию группы выражается в выделении ролей и их распределении между членами группы.

Специфика *социализационного подхода* к развитию малой группы заключается в изучении того, какое влияние группа оказывает на психологическое развитие ее членов, на их личностный рост и адаптацию к социальным условиям [3].

4.5. Понятия «лидер» и «лидерство» и их социально-психологический анализ

Лидерство – доминирование одних членов группы над другими.

Под понятием лидер подразумевается человек, играющий доминирующую роль в структуре межличностных отношений. В отличие от лидера руководитель – это официальное лицо, облеченное полномочиями и связанное с организацией основной деятельности группы. Эти понятия различаются по охвату проблем и процедуре выдвижения (лидер выдвигается спонтанно, руководителя назначают официально).

Признаки лидеров:

- 1) высоко активен и инициативен при решении группой основных задач;
- 2) способен оказывать влияние на других членов группы;
- 3) хорошо информирован о решаемой задаче, о членах группы и о ситуации в целом;
- 4) поведение соответствует социальным установкам, ценностям и нормам, принятым в данной группе;

5) обладает личными качествами, являющимися эталонными для данной группы;

6) способен выходить за рамки признанных норм и эталонных ценностных ориентаций.

Функции лидера:

1) организация совместной жизнедеятельности группы в различных сферах;

2) выработка и поддержание групповых норм;

3) представительство группы во взаимоотношениях с другими группами;

4) принятие ответственности за результаты групповой деятельности;

5) установление и поддержание микроклимата группы [17].

Виды лидерства по М. Веберу:

1) ***традиционное лидерство*** – основано на традициях, обычаях, вере, характерно для традиционных обществ (восточной деспотии, монархии). Лидером становится тот, кто принадлежит к элите, узкой группе людей;

2) ***легально-рациональный*** (бюрократический) – основан на разумности существующих порядков в обществе. Лидером становится тот, кто обладает определенным уровнем знаний, компетентности, подготовленности, характерен для индустриальных стран;

3) ***харизматическое лидерство*** – основан на божественности, сверхъестественности, необычности, появляются на переломных этапах истории.

Типы лидерства по реальной управленческой практике:

1) ***лидер – организатор*** – воспринимает нужды коллектива как свои собственные и активно действует. Он оптимистичен и уверен в том, что большинство проблем вполне разрешимо, не станет предлагать пустое дело, умеет убеждать, склонен поощрять, а если и приходится выразить свое неодобрение, то делает это, не задевая чужого достоинства, и в результате люди стараются работать лучше;

2) лидер – творец – обладает способностью видеть новое, чем и привлекает людей. Берется за решение проблем, которые могут показаться неразрешимыми и даже опасными. Действует не командными методами, а приглашает к обсуждению. Ставит задачу так, что она заинтересовывает и привлекает людей;

3) лидер – борец – обладает сильной волей, уверен в своих силах, первым идет навстречу опасности или неизвестности, без колебаний вступает в борьбу. Склонен отстаивать то, во что верит и бороться до конца. Часто действует на свой страх и риск, т. к. ему не хватает времени, чтобы обдумать все свои действия и все предусмотреть;

4) лидер – дипломат – опирается на превосходное знание ситуации и ее скрытых деталей. Хорошо информирован обо всех сплетнях и пересудах, поэтому хорошо знает, на кого и как можно повлиять. Предпочитает доверительные встречи в кругу единомышленников. Позволяет открыто говорить то, что всем известно, чтобы отвлечь внимание от своих не афишируемых планов;

5) лидер – утешитель – всегда готов поддержать в трудную минуту, уважает людей, относится к ним доброжелательно, вежлив, предупредителен, способен к сопереживанию.

Выделяют также лидерство в деловой сфере («инструментальное лидерство») и в эмоциональной сфере («экспрессивное лидерство») [25].

По стабильности выделяют ситуационного и постоянного лидера.

Теории лидерства

Теория черт основывается на идее **Ф. Гальтона** о наследственной природе лидерства. Лидером согласно этой теории не становятся, а рождаются. Для того, чтобы стать лидером, необходимо обладать определенным набором личностных качеств или совокупностью психологических черт, таких, как: ум, энергия, воля, храбрость, инициативность, умение предвидеть, способность привлекать к себе внимание, уверенность в себе, общительность и т. д. Однако, эта теория не

получила распространения, так как не было ни одной черты лидера, с которой согласились бы все исследователи.

Ситуационные теории лидерства рассматривают лидера как результат встречи субъекта, места, времени и обстоятельств. Чтобы стать политическим лидером, согласно данным теориям необходимы определенные психологические и профессиональные качества, которые актуализируются ситуацией. Подчеркивается относительность черт, присущих лидеру в зависимости от ситуации, которой отдается главенствующая роль.

Модифицированная ситуационная теория лидерства Э. Хартли строится на ряде предположений:

1) если человек стал лидером в одной ситуации, то, возможно, он может им стать и в другой;

2) лидеры в одной ситуации часто рассматриваются группой как лидеры и в других ситуациях;

3) приобретенный лидером в одной ситуации авторитет способствует избранию его лидером и в другой ситуации;

4) лидером чаще становится человек, мотивированный к этому.

Ситуативно-личностная теория Г. Герта и С. Милза, выделивших пять факторов, которые необходимо учитывать при рассмотрении феномена лидерства:

1) черты лидера как человека;

2) мотивы лидера;

3) образы лидера и мотивы, существующие в сознании его последователей и побуждающие их следовать за ним;

4) личностные характеристики лидера как социальной роли;

5) официальные и легитимные параметры, в рамках которых действует лидер и его последователи [34].

Теория последователей рассматривает лидеров как выразителей настроений, интересов, потребностей тех или иных социальных групп.

Лидеру отводится пассивная роль, он представляет собой лишь инструмент социальной группы, которая выбирает себе того лидера, который ее удовлетворит. Кто будет лидером, зависит не от конкретного индивида и его свойств, а от качества его ведомых последователей.

Модель эффективности лидерства Ф. Фидлера основана на интеграции влияния лидера, его личностных свойств и ситуативных переменных, в частности, отношений между лидером и последователями [5]. В рамках этой теории выделяются *два стиля лидерства*:

1) *инструментальное лидерство*, ориентированное на задачу. Лидер более эффективен, когда ситуация либо очень благоприятна, либо очень неблагоприятна для него;

2) *эмоциональное лидерство*, ориентированное на межличностные отношения. Лидер более эффективен в ситуациях либо умеренно благоприятных, либо умеренно неблагоприятных.

Теория гуманистического направления основывается на том, что лидер должен так преобразовать организацию, чтобы индивиду была обеспечена свобода для осуществления собственных целей и потребностей, и вместе с тем так, чтобы внести вклад в осуществление целей и потребностей организации.

Мотивационная теория утверждает, что эффективность лидера зависит от его умения воздействовать на мотивацию последователей, на их способность к продуктивному выполнению задания и на удовлетворение, испытываемое в процессе работы.

Психоаналитические теории лидерства решающее значение в поведении личности отдают подсознательным процессам, прежде всего, инстинктивным стремлениям, которые связываются с подавленными сексуальными влечениями, перерождающимися на основе механизмов сублимации и компенсации в мотив власти.

4.6. Малая группа как коллектив

В связи с тем, что от уровня развития группы зависит ее работоспособность и степень влияния на людей, высокоразвитым группам в социальной психологии уделялось повышенное внимание, особенно в нашей стране.

Для того чтобы группа имела право называться коллективом, она должна соответствовать высоким требованиям. *Психологически развитой, как коллектив*, считается такая малая группа, в которой сложилась система деловых и личных взаимоотношений, строящихся на высокой нравственной основе. Такие отношения можно назвать коллективистскими. Они определяются через понятия ответственности, открытости, коллективизма, контактности, организованности, эффективности и информированности (Р.С. Немов).

Ответственность трактуется как добровольное принятие членами коллектива на себя моральных и других обязательств перед обществом за судьбу каждого человека, независимо от того, является он членом данного коллектива или нет. Ответственность также проявляется в том, что члены данного коллектива свои слова подтверждают делом, требовательны к себе и друг к другу, объективно оценивают свои успехи и неудачи, никогда не бросают начатое дело на полпути, сознательно подчиняются дисциплине, интересы других людей ставят наравне со своими собственными интересами, по-хозяйски относятся к общему добру.

Под *открытостью* коллектива понимается способность устанавливать и поддерживать хорошие, строящиеся на коллективистской основе взаимоотношения с другими коллективами или их представителями, а также с новичками внутри данного коллектива. Открытость высокоразвитого коллектива проявляется в оказании им разносторонней помощи другим коллективам, а также не членам своего коллектива, отсутствие внутригруппового фаворитизма. Открытость является одной из важнейших

характеристик, по которой можно отличить настоящий, высокоразвитый коллектив от внешне похожих на него других социальных групп.

Коллективизм включает в себя постоянную заботу членов коллектива о его успехах, стремление противостоять тому, что разобщает, разрушает данный коллектив. Коллективизм – это также добрые традиции, уверенность каждого в своем коллективе. Чувство коллективизма не позволяет его членам оставаться равнодушными, если задеты интересы всего коллектива. В настоящем коллективе все важные вопросы решаются сообща и по возможности при общем согласии.

Для подлинно коллективистских отношений характерна также **контактность**. Она представляет собой хорошие личные, эмоционально благоприятные (дружеские, доверительные и другие) взаимоотношения между членами коллектива, включающие внимание друг к другу, доброжелательность, уважение и такт (тактичность). Такие взаимоотношения создают в коллективе благоприятный психологический климат, спокойную и дружескую обстановку [25].

Организованность проявляется в умелом взаимодействии членов коллектива, в бесконфликтном распределении между ними обязанностей, в хорошей взаимозаменяемости. Организованность – это также способность членов коллектива самостоятельно обнаруживать и исправлять недостатки в работе и других групповых делах, предупреждать конфликты и оперативно решать возникающие проблемы. От организованности непосредственно зависят результаты деятельности коллектива.

Одним из условий успешной работы коллектива и установления доверительных взаимоотношений является **хорошее знание его членами друг друга и состояния дел в коллективе**. Это знание называется информированностью. Достаточно высокая информированность предполагает знание всеми членами коллектива задач, стоящих перед ним, содержания и результатов его работы, положительных и отрицательных

сторон, норм и правил поведения. Сюда же входит и хорошее знание членами коллектива друг друга как личностей.

Эффективность понимается как успешность решения коллективом поставленных перед ним задач. Одним из важнейших показателей эффективности высокоразвитого коллектива является так называемый сверхаддитивный эффект. Он представляет собой способность коллектива как целого добиваться более высоких результатов в работе, чем тех, которых могут достичь такое же количество людей, работающих независимо друг от друга и не объединенных друг с другом системой описанных выше коллективистских отношений [9].

Содержание понятия «коллектив», введенного в научный оборот в отечественной социальной психологии еще в начале XX века, со временем менялось, так как это понятие представляло собой не только психологическое, но и идеологическое явление. Оно несло в себе отпечаток тех социальных условий, в которых зарождалась, жила и развивалась малая группа, называемая коллективом.

Если сравнить между собой те определения коллектива, которые давались учеными в первые годы после Октябрьской революции, когда еще существовал плюрализм политических взглядов, и гуманитарные науки еще не находились под прессом единственной, коммунистической идеологии, с теми определениями коллектива, которые появились позднее, в 30-е годы, то между ними можно обнаружить значительные различия. Например, в определении коллектива, предложенном в свое время В.М. Бехтеревым, не подчеркивался приоритет коллективного начала над индивидуальным, общества над личностью, не содержалось идеи доминирования коллектива над личностью и не было утверждения о необходимости обязательного подчинения личности коллективу. Все это проявилось позднее, в трудах А.С. Макаренко, которые создавались в другое время – в годы советской власти в сталинские времена, под прямым идеологическим давлением возникшей к этому времени в Советском Союзе тоталитарной системы.

В переходный момент истории нашей страны, накануне распада Советского Союза, создавали свои социально-психологические теории коллектива отечественные ученые, в том числе А.В. Петровский и Л.И. Уманский. Идеологическая и политическая составляющие в предложенном ими понимании коллектива, соответствующие господствовавшей в то время идеологии и политике, отчетливо отразились как в предложенных ими определениях коллектива, так и в противопоставлении «западной» социальной психологии малых групп советской социальной психологии коллектива. Особенно отчетливо это прозвучало в трудах А.В. Петровского, который в своей стратометрической концепции коллектива непосредственно (и без должных на то оснований) противопоставлял межличностные отношения, существующие в развитом советском коллективе, взаимоотношениям, имеющимся в любой малой группе, выделяемой и обсуждаемой в трудах зарубежных (западных) ученых. Л.И. Уманский предложил аналогичное, «идеологически выдержанное» понимание коллектива. Среди выделенных им параметров коллектива имеется, например, коммунистическая направленность [4].

Сейчас времена изменились, и это, естественно, отразилось на понимании коллектива, соответствующем в новой исторической эпохе. Из старых определений коллектива была убрана их политическая и идеологическая составляющая, а все остальное, что действительно характеризует коллектив как высокоразвитую в социально-психологическом отношении социальную группу, в современном понимании коллектива сохранилось.

Контрольные вопросы:

1. Приведите пример средней социальной группы.
2. В чем проявляется влияние малой группы на человека?
3. Какие малые группы относят к группам низкого и высокого уровня развития?
4. Приведите пример референтных и антиреферентных групп.

5. Что такое позитивная и негативная референтная группа?
6. Какие группы называют интерактивными и коактивными?
7. В чем отличие стратометрического и параметрометрического подхода к изучению группы?
8. Перечислите структурные элементы малой группы.
9. Чем централизованная структура каналов внутригрупповых коммуникаций отличается от децентрализованной?
10. Приведите пример цепного варианта децентрализованной структуры каналов коммуникаций.
11. Раскройте сущность групподинамического подхода в процессе развития группы.
12. Какие признаки лидеров вы знаете?
13. Охарактеризуйте виды лидерства по М. Веберу.
14. Кто такой лидер-утешитель?
15. Какие стили лидерства входят в модель эффективности лидерства Ф. Фидлера?
16. Какие характеристики малой группы позволяют называть ее коллективом?

Рекомендованная литература

1. Андреева Г.М. Социальная психология : учебник для высших учебных заведений / Г.М. Андреева. – 5-е изд., испр. и доп. – М. : Аспект Пресс, 2006. – 363 с.
2. Андреева Г.М. Психология социального познания / Г.М. Андреева. – М. : Аспект Пресс, 2000. – 288 с.
3. Андреева Г.М. Зарубежная социальная психология XX столетия / Г.М. Андреева, Н.Н. Богомолова, Л.А. Петровская. – М. : Аспект Пресс, 2001. – 288 с.
4. Белинская Е.П. Социальная психология личности : учебное пособие для вузов / Е.П. Белинская, О.А. Тихомандрицкая. – М. : Аспект Пресс, 2001. – 301 с.

5. Горбунова М.Ю. Социальная психология / М.Ю. Горбунова. – М. : Изд-во ВЛАДОС-ПРЕСС, 2006. – 223 с. – (Краткий курс лекций для вузов).

6. Коломинский Я.Л. Социальная психология взаимоотношений в малых группах : учебное пособие для психологов, педагогов, социологов / Я.Л. Коломинский. – М. : АСТ, 2010. – 446 с.

7. Лебон Г. Психология народов и масс / Г. Лебон. – СПб. : Питер, 1995. – 124 с.

8. Майерс Д. Социальная психология ; пер. с англ. / Д. Майерс. – СПб. : Питер, 2000. – 687 с.

ГЛАВА 5. ПСИХОЛОГИЯ СТИХИЙНЫХ СОЦИАЛЬНЫХ ГРУПП: ПСИХОЛОГИЯ МАСС, ПСИХОЛОГИЯ ТОЛПЫ

5.1. Масса и ее психологические характеристики

Понятие «массы» как одного из элементов стихийных социальных групп до сих пор однозначно не определено, хотя солидных работ по психологии стихийных человеческих образований несравненно больше, чем по психологии больших социальных групп.

Первое представление о понятии «массы» связывают с интерпретацией З. Фрейда, который считал массу сообществом людей, где существует либидинозная привязанность и к вождю (лидеру), и между индивидами. По Фрейду, «первичная масса» – это масса, имеющая вождя и не обладающая качествами индивида. Это какое-то количество индивидов, которые сделали своим «Сверх-Я» один и тот же объект и оттого в своем «Я» идентифицировались между собой. Фрейд ввел понятие и массы гомогенной – психологической массы, состоящей из однородных индивидов.

Г. Блуммер использует *понятие «масса»* для обозначения элементарного и спонтанного коллективного группирования, наделенного множеством признаков, определяющими из которых являются признаки анонимности, физической рассредоточенности, неорганизованности.

Э. Канетти, по сути дела, синонимизирует понятия «масса» и «толпа»: переходы от одного к другому при описании их психологических свойств делаются без всяких попыток эти понятия «развести» [23].

Советские исследователи рассматривали *массу* как более или менее стабильное образование с довольно нечеткими границами, однако в значительной степени организованное. В этом представлении заложено внутреннее противоречие: ведь в таком случае это образование перестает быть стихийным.

Термины «толпа» и «масса» употребляются без достаточного разграничения не только у Э. Канетти, и у других исследователей, нередко они встречаются как синонимы. Строго говоря, это не всегда корректно. Представляется, что понятие «масса» может рассматриваться как обобщение, определяющее некую абстрактную социальную общность людей. В таком смысле говорят, например, о «трудящихся массах». Понятие «толпа» выражает ситуационно конкретную совокупность представителей людской массы. В этом смысле можно говорить о том, что всякая толпа есть одновременно и масса, но не всякая масса собравшихся в одном месте и в одно время людей есть толпа. Например, «масса народу» на огромном вещевом рынке все-таки не толпа. А большие скопления болельщиков или зрителей на трибунах стадионов остаются «массой» с возможностью трансформироваться в «толпу». Справедливо отметить, что любое более или менее значительное реальное скопление людей («масса») при вполне определенных обстоятельствах в считанные минуты может превратиться в толпу [23].

Все же необходимо различать «массу» и «толпу» как самостоятельные стихийные социальные группы. Ближе всего к этой трактовке подошел Г. Блуммер, давший существенные признаки массы.

Масса обладает статистическим характером общности. Это означает, что данная общность совпадает с множеством дискретных «единиц» и не представляет собой какого-либо самостоятельного, целостного образования, отличного от составляющих ее элементов.

Масса – статистически вероятностная общность. Это означает, что вхождение индивидов в данную общность носит неупорядоченный, случайный характер. Такая общность практически всегда отличается открытыми, размытыми границами, неопределенным количественным и качественным составом.

Масса – общность, отличающаяся ситуативным характером. Это означает, что она образуется и функционирует исключительно на базе и в границах той или иной конкретной деятельности, невозможна вне ее.

Масса почти всегда является *неустойчивым образованием*, меняющимся от случая к случаю, от одной конкретной ситуации к другой.

Масса – *общность гетерогенная*, т.е. разнородная. Она откровенно внегрупповая или межгрупповая. В подобной общности разрушаются границы между всеми существующими социальными, демографическими, политическими, региональными, образовательными и иными группами [29].

Масса имеет ряд отличительных черт:

1) ее члены могут занимать различное общественное положение, происходить из любого слоя общества;

2) она может включать людей с различными классовыми позициями, отличающихся друг от друга по профессиональному признаку, культурному уровню и материальному состоянию;

3) масса является анонимной группой или, точнее, состоит из анонимных индивидов;

4) между членами массы почти нет взаимодействия и обмена переживаниями;

5) обычно члены массы физически отделены друг от друга и, будучи анонимными, не имеют возможности «толчться», как это делают люди в толпе;

6) масса имеет очень рыхлую организацию и неспособна действовать согласованно и едино, что отличает толпу;

7) масса лишена черт общества или общины;

8) у массы нет ни социальной организации, ни обычаев и традиций, ни организованных установок, ни структуры статусных ролей, ни закрепившегося умения.

Психологические характеристики массы состоят в следующем:

1) *масса импульсивна, изменчива*. Ею руководит почти исключительно бессознательная сфера. Импульсы, которым повинуетя масса, могут быть благородными или жестокими, героическими или трусливыми. Однако они настолько повелительны, что побеждают личное, даже инстинкт самосохранения;

2) *масса ничего не делает преднамеренно.* Если даже она страстно чего-нибудь хочет, то все-таки это продолжается недолго. Она не способна к длительному проявлению чувства, не выносит никакой отсрочки между своим желанием и осуществлением его. У нее есть чувство всемогущества;

3) *масса чрезвычайно легко поддается внушению.* Она легковерна. Она лишена критики. Чувства массы очень просты и чрезмерны. Масса не знает ни сомнений, ни колебаний и немедленно переходит к самым крайним действиям. Высказанное подозрение превращается у нее в неопровержимую истину, зародыш антипатии – в дикую ненависть;

4) *масса – раздражительна.* Склонная ко всему крайнему, масса возбуждается чрезмерными раздражениями. Чтобы увлечь массу, нужно обращаться не к разуму, она лишена его, а к воображению;

5) *масса никогда не знает жажды истины.* Она требует иллюзий, от которых не может отказаться. Ирреальное всегда имеет у нее преимущество перед реальным. Несуществующее влияет на нее столь же сильно, как и существующее. Не логика правит массой, а легенда. Не наука способна завоевать массу, а мифы, которые создадут для нее. Мифы легко запомнить. Они апеллируют к чувствам плебса [34].

Для того чтобы управлять массой, должна определиться элита. Тот, кто хочет влиять на нее, не нуждается ни в какой логической оценке своих аргументов. Он должен рисовать самые яркие картины, преувеличивать и повторять все одно и то же.

5.2. Масса и вождь

Одним из первых психологов, обративших внимание на то, что массе требуется вождь, был З. Фрейд. Он выдвинул гипотезу о том, что в основе связей, которые объединяют массу, лежит идентификация ребенка с отцом – самая ранняя и самая первоначальная форма эмоциональной связи. По Фрейду, отождествление членов массы с вождем происходит из семейных

отношений, а преклонение перед «отцом народов» имеет самую непосредственную связь с детскими «комплексам». На вожде, как считал З. Фрейд, проецируется бессознательный образ праотца, он (вождь) делается как бы «живым Богом», а масса слишком часто действует «по-детски», вопреки собственным интересам.

Всякой мощной связи между элементами массы («мы») необходим противостоящий им объект, противник – «они», будь он действительным или воображаемым. Любому вождю требуется не просто подчеркивать братские отношения между членами ведомой им массы, он должен поддерживать атмосферу страха перед какими-то могущественными внешними силами, направлять на «них» агрессивное влечение членов массы.

Любое массовое движение абсорбирует огромное количество людей, которые не умеют думать сами. Мысль завоевывает массу сверху, а не наоборот, – в том случае, конечно, если мыслящие одиночки чувствуют ее, т.е. массы, настроение [35].

Массой правят избранные. Масса поклоняется силе и слову, произнесенному как откровение от новой веры. Масса любит сильных людей.

Вождь вызывает немедленную реакцию повиновения. Достаточно ему появиться, чтобы масса признала в нем другого вождя, который играл роль на другой сцене, в других обстоятельствах.

З. Фрейд указывает, что целью «вождей» всегда остается власть, получаемая ими в условиях страха, недовольства своим положением у массового человека.

Массы, каковы бы ни были их культура или социальное положение, нуждаются в поддержке вождя. Он не убеждает их с помощью доводов рассудка, не добивается подчинения силой. Он пленяет их, как гипнотизер, своим авторитетом.

5.3. Поведение индивидов в массе

Тот факт, что масса состоит из индивидов, принадлежащих к самым различным локальным группам и культурам, имеет большое значение. Это следует понимать так, что объект интереса, который привлекает внимание составляющих массу, находится за пределами локальных культур и групп. Объект массового интереса можно рассматривать как нечто, отвлекающее внимание людей от их локальных культур и сфер жизни и обращающее внимание наиболее широкое пространство.

В таком смысле: масса может трактоваться как нечто, состоящее из отчужденных индивидов, вынужденных действовать обособленно, и обращающее внимание на те объекты, которые интересны, но сбивают с толку и которые нелегко понять и упорядочить. Индивиды при этом испытывают замешательство и неуверенность.

Индивид в массе вместо того, чтобы лишаться своего самосознания, напротив, способен сильно обострить его. Вместо того чтобы действовать, откликаясь на внушения и взволнованное возбуждение тех, с кем он состоит в контакте, индивид действует, откликаясь на тот объект, который привлек его внимание, на основании пробужденных им порывов.

В то время, как у индивида личная выгода является очень сильной, почти единственной двигательной пружиной, у масс она весьма редко выступает на первый план. В массе стираются индивидуальные достижения людей, исчезает их оригинальность [39].

5.4. Поведение массы

Поведение массы является спонтанным, самобытным, элементарным, оно не определяется правилами или чьим-то ожиданием. Массовое поведение парадоксальным образом выстраивается из индивидуальных линий деятельности, а не из согласованного действия. Эти индивидуальные

деятельности выступают, прежде всего, в форме выборов, которые являются откликом на неясные порывы и эмоции, пробуждаемые объектом массового интереса. Так выбирают новую зубную пасту, книги, новую моду, философию или религиозные убеждения.

Если индивидуальные линии поведения сходятся, влияние массы может быть весьма значительным. Из-за сдвигов в интересах или вкусах массы может потерпеть крах какая-нибудь политическая партия и вознестись на вершину успеха другая.

Масса подвергается влиянию тех или иных возбужденных призывов, появляющихся в прессе или по радио, призывов, которые играют на примитивных порывах, антипатиях и традиционных фобиях, тогда ее поведение становится похожим на поведение толпы. И все же масса может вести себя и без такого стадного неистовства. Гораздо больше на нее влияет художник или писатель, если ему удастся прочувствовать смутные эмоции массы, выразить и артикулировать [62].

Примерами массового поведения может служить золотая или земельная лихорадка. Здесь индивид (или семья) имеет собственную цель, между участниками наблюдается минимум кооперации и очень мало чувства преданности или лояльности. Каждый старается опередить другого, каждый стремится заботиться только о себе. Едва лихорадка получает ход, как начинается хаотическое движение, налицо минимум дисциплины и никакой организации для того, чтобы установить хоть относительный порядок. В ряде случаев поведение массы превращается в повальное бегство или панику.

На поведение массы влияет массовая реклама, особенность которой состоит в том, что она адресована анонимному индивиду, а каждый индивид действует на основании своего собственного выбора. Каждый из них представляет собой часть разнородной группы, и только схожий выбор делает индивида одинаковым с другими.

Для массы характерны малоэффективные коммуникации. Ее члены обеспокоены, испытывают смутные надежды или перемены во вкусах и

интересах, и потому ее поведение отличается поиском на ощупь – этот неопределенный процесс выбора между объектами и идеями, привлекающими внимание индивидов [63].

Очень четко описал различие в поведении толпы и массы Э. Канетти, который, напомним, не делал разницы между этими понятиями, но различие получилось у него произвольно, само собой. В главе «Масса бегства» в книге «Масса и власть» психология толпы описывается на примере, в частности, бегущей толпы. В этом фрагменте показано, как именно толпа превращается в массу: «Энергия бегства умножается, если бегущие знают друг друга; они должны толкать друг друга вперед, а не отпихивать в сторону. В тот миг, когда бегущий начинает думать только о себе, а в других видеть лишь помеху, характер массового бегства полностью меняется, и оно превращается в свою противоположность – в панику, в борьбу каждого против всех, стоящих на его пути. Чаще всего это превращение происходит, когда несколько раз меняется направление бегства. Достаточно перерезать массе путь, чтобы она ринулась в другом направлении. Если путь перерезается еще и еще раз, она уже не знает, куда бежать. Она теряет направление, и ее консистенция сразу меняется. Опасность, до сих пор воодушевлявшая и объединявшая, теперь делает каждого врагом другого, каждый начинает спасаться сам по себе». И далее: «Бегство может закончиться и досрочно, если вдруг опасность самоликвидировалась в самом ее источнике. Например, объявлено перемирие, и городу, откуда все бежали, уже ничто не угрожает. Люди поодиночке возвращаются туда, откуда бежали вместе, они снова разделены, как и раньше».

Сообразно этому типу масс (т.е. в интерпретации Г. Блуммера) Канетти описывает праздничные массы. Изобилие товаров, пищи и напитков, множество людей, на празднике гуляющих, может наслаждаться изобилием! Каждый берет себе, сколько может, но изобилие неисчерпаемо. Никто и ничто не угрожает, не настораживает, не побуждает к бегству – на время праздника жизнь и наслаждение гарантированы. Атмосфера расслабленности, а не разрядки. Отсутствует единая для всех цель, к которой должны все

стремиться. Цель – это праздник, она уже достигнута. И теперь каждый идет, куда хочет, а не все вместе к одной цели [23].

5.5. Понятие толпы, механизм ее формирования и состав

Социальная жизнь людей представлена великим множеством самых разнообразных форм. Некоторые из них обыденны и привычны. Другие серьезно отличаются от того, что принято считать повседневной нормой. Существуют формы поведения сугубо индивидуализированные, целиком или в значительной степени зависящие от воли, желаний или потребностей личности. Но есть и такие, в которых проявления воли, желаний и нужд отдельного человека оказываются серьезно ограниченными прямым или опосредованным влиянием других людей.

Люди и отдельный человек, даже не испытывая на себе психического давления со стороны других, а только воспринимая поведение этих других, заражается их поведением, подчиняется и следует ему. Разумеется, возможно и неподчинение, но индивид, как правило, рационально объясняет его самому себе. Без этого разъяснения «неподчинение» неизбежно вызывает внутреннее беспокойство у индивида, нередко дополняемое работой воображения относительно возможно низкой оценки своей личности другими.

Представление о толпе обычно рождается из личного опыта людей. Практически каждый либо бывал в толпе, либо видел ее поведение со стороны. Иногда, поддавшись простому человеческому любопытству, люди присоединяются к группе, рассматривающей и обсуждающей какое-то событие. Возрастая количественно, заражаясь общим настроением и интересом, люди постепенно превращаются в нестройное, неорганизованное скопление, или толпу [64].

Толпа – бесструктурное скопление людей, лишенных ясно осознаваемой общности целей, но взаимно связанных сходством эмоционального состояния и общим объектом внимания.

Термин «толпа» вошел в социальную психологию в период мощного революционного подъема масс в конце XIX – начале XX в. Под *толпой* психологи в то время понимали главным образом слабо организованные выступления трудящихся против эксплуататоров.

Весьма образное определение толпы дал Г. Лебон: «Толпа похожа на листья, поднимаемые ураганом и разносимые в разные стороны, а затем падающие на землю».

При объединении малых групп, состоящих из индивидов, которые негодуют по определенному поводу, в достаточно большую группу, резко возрастает вероятность проявления стихийного поведения. Последнее может быть направлено на выражение испытываемых людьми чувств, оценок и мнений либо на изменение ситуации через действие. Очень часто субъектом такого стихийного поведения оказывается толпа.

Толпой как субъектом массовых форм внеколлективного поведения часто становится:

– публика, под которой понимается большая группа людей, возникающая на основе общих интересов, часто без какой-либо организации, но обязательно при ситуации, которая затрагивает общие интересы и допускает рациональное обсуждение;

– контактная, внешне неорганизованная общность, действующая крайне эмоционально и единодушно;

– совокупность индивидов, составляющих многочисленную аморфную группу и не имеющих в своем большинстве прямых контактов между собой, но связанных каким-либо общим более или менее постоянным интересом. Таковыми оказываются массовые увлечения, массовая истерия, массовые миграции, массовый патриотический или лжепатриотический угар.

В массовых формах внеколлективного поведения большую роль играют неосознанные процессы. На основе эмоционального возбуждения возникают стихийные действия в связи с какими-либо впечатляющими событиями, затрагивающие главные ценности людей, например, их борьбы за свои

интересы и права. Таковыми были многочисленные «медные» или «соляные» бунты городской и крестьянской голытьбы в русском средневековье или бунтарские выступления английских «лудистов», выразившиеся в уничтожении машин, лишённые ясного идеологического контекста и четко осознаваемых целей совершаемых действий [29].

Основные механизмы формирования толпы и развития ее специфических качеств – циркулярная реакция (нарастающее взаимонаправленное эмоциональное заражение), а также слухи.

Определены даже *основные этапы формирования толпы*.

Образование ядра толпы. Возникновение толпы редко выходит за пределы причинно-следственных связей социальных явлений, осознание которых далеко не всегда стихийно. Несмотря на то, что одним из существенных признаков толпы является случайный состав образующих ее людей, нередко формирование толпы начинается с некоего ядра, в качестве которого выступают зачинщики.

Первоначальное ядро толпы может сложиться под влиянием рационалистических соображений и ставить перед собой вполне определенные цели. Но в дальнейшем ядро обрастает лавинообразно и стихийно. Толпа увеличивается, вбирая в себя людей, которые, казалось бы, ничего общего друг с другом до этого не имели.

Спонтанно толпа образуется в результате какого-либо происшествия, которое привлекает внимание людей и рождает в них интерес (точнее, в самом начале – любопытство). Будучи взволнованным этим событием, индивид, присоединившийся к уже собравшимся, готов утратить некоторую часть своего обычного самообладания и получать возбуждающую информацию от объекта интереса. Начинается циркулярная реакция, побуждающая собравшихся проявлять схожие эмоции и удовлетворять новые эмоциональные потребности через психическое взаимодействие.

1. Циркулярная реакция составляет первый этап формирования и функционирования толпы.

2. Процесс кружения. Второй этап начинается одновременно с процессом кружения, в ходе которого чувства еще больше обостряются, и возникает готовность реагировать на информацию, поступающую от присутствующих. Внутреннее кружение на основе продолжающейся циркулярной реакции нарастает. Нарастает и возбуждение. Люди оказываются предрасположенными не только к совместным, но и к немедленным действиям.

3. Появление нового общего объекта внимания. Процесс кружения подготавливает собой третий этап формирования толпы. Этот этап – появление нового общего объекта внимания, на котором фокусируются импульсы, чувства и воображение людей. Если первоначально общий объект интереса составляло возбуждающее событие, собравшее вокруг себя людей, то на этом этапе новым объектам внимания становится образ, создаваемый в процессе кружения в разговорах участников толпы. Этот образ – результат творчества самих участников. Он разделяется всеми, дает индивидам общую ориентацию и выступает в качестве объекта совместного поведения. Возникновение такого воображаемого объекта становится фактором, сплачивающим толпу в единое целое.

4. Активизация индивидов через возбуждение. Последний этап в формировании толпы составляет активизация индивидов дополнительным стимулированием через возбуждение импульсов, соответствующих воображаемому объекту. Такое (на основе внушения) стимулирование происходит чаще всего как результат руководства лидера. Оно побуждает индивидов, составляющих толпу, приступить к конкретным, часто агрессивным, действиям [62].

Среди собравшихся обычно выделяются зачинщики, которые и развертывают активную деятельность в толпе и исподволь направляют ее поведение. Это могут быть политически и психически незрелые и экстремистски настроенные личности.

Таким образом, четко определяется **состав толпы**.

Ядра толпы, или зачинщики – субъекты, задача которых сформировать толпу и использовать ее разрушительную энергию в поставленных целях.

Участники толпы – субъекты, примкнувшие к ней вследствие идентификации своих ценностных ориентаций с направлением действий толпы. Они не зачинщики, но оказываются в сфере влияния толпы и активно участвуют в ее действиях. Особую опасность представляют агрессивные личности, которые примыкают к толпе исключительно из-за появившейся возможности дать разрядку своим невротическим, нередко садистским, наклонностям.

В среду участников толпы попадают и **добросовестно заблуждающиеся**. Эти субъекты присоединяются к толпе из-за ошибочного восприятия обстановки, они подвижны, например, ложно понятым принципом справедливости.

К толпе примыкают **обыватели**. Они не проявляют большой активности. Их привлекает эксцесс в качестве волнующего зрелища, которое разнообразит их скучное, унылое существование.

В толпе находят себе место **повышенно внушаемые люди**, которые поддаются общему заражающему настроению. Они без сопротивления отдаются во власть стихийных явлений.

Участниками толпы оказываются и просто **любопытные**, наблюдающие со стороны. Они не вмешиваются в ход событий, однако их присутствие увеличивает массовость и усиливает влияние стихии толпы на поведение ее участников [39].

5.6. Классификация толпы

Как и любое другое социальное явление, толпу можно классифицировать по различным основаниям.

Если за основу классификации взять такой признак, как **управляемость**, то можно выделить следующие **виды толпы**.

Стихийная толпа. Формируется и проявляется, без какого-либо организующего начала со стороны конкретного физического лица.

Ведомая толпа. Формируется и проявляется под воздействием, влиянием с самого начала или впоследствии конкретного физического лица, являющегося в данной толпе ее лидером.

Организованная толпа. Эту разновидность вводит Г. Лебон, рассматривая в качестве толпы и собрание индивидов, вступивших на путь организации, и организованную толпу. Можно сказать, что он подчас не делает разницы между толпой организованной и неорганизованной. Хотя согласиться с таким подходом трудно. Если какая-то общность людей организована, следовательно, в ней имеются структуры управления и подчинения. Это уже не толпа, а формирование. Даже отделение солдат, пока в нем есть командир, уже не толпа.

Если за основу классификации толпы взять характер поведения в ней людей, то можно выделить несколько **ее типов и подтипов**.

Окказиональная толпа. Образуется на основе любопытства к неожиданно возникшему происшествию (дорожная авария, пожар, драка и т.п.).

Конвенциональная толпа. Образуется на основе интереса к какому-либо заранее объявленному массовому развлечению, зрелищу или по иному социально значимому конкретному поводу, готова лишь временно следовать достаточно диффузным нормам поведения.

Экспрессивная толпа. Формируется – как и конвенциональная толпа. В ней совместно выражается общее отношение к какому-либо событию (радость, энтузиазм, возмущение, протест и т.п.).

Экстатическая толпа. Представляет собой крайнюю форму экспрессивной толпы. Характеризуется состоянием общего экстаза на основе взаимного ритмически нарастающего заражения (массовые религиозные ритуалы, карнавалы, рок-концерты и т.п.).

Действующая толпа. Формируется – как и конвенциональная; осуществляет действия относительно конкретного объекта. *Действующая толпа включает в себя указанные ниже подвиды.*

1. *Агрессивная толпа.* Объединена слепой ненавистью к конкретному объекту (какому-либо религиозному или политическому движению, структуре). Обычно сопровождается избиениями, погромами, поджогами и т.п.

2. *Паническая толпа.* Стихийно спасающаяся от реального или воображаемого источника опасности.

3. *Стяжательская толпа.* Вступает в неупорядоченный непосредственный конфликт за обладание какими-либо ценностями. Провоцируется властями, игнорирующими жизненные интересы граждан или покушающимися на них (взятие штурмом мест в отходящем транспорте, ажиотажный расхват продуктов в предприятиях торговли, разгром продовольственных складов, осаждение финансовых (например, банковских) учреждений, в небольших количествах проявляется в местах крупных катастроф со значительными человеческими жертвами и т.п.).

4. *Повстанческая толпа.* Формируется на основе общего справедливого возмущения действиями властей. Своевременное внесение в нее организующего начала способно возвысить стихийное массовое выступление до сознательного акта политической борьбы.

Г. Лебон различает виды толп по признаку гомогенности:

- разнородная;
- анонимная (уличная, например);
- персонифицированная (парламентское собрание);
- однородная:
 - секты;
 - касты;
 - классы.

Современные представления на типологию толпы несколько отличаются от взглядов Г. Лебона. Об организованной толпе уже шла речь выше. Так же

сложно рассматривать в качестве толпы персонифицированное собрание людей типа производственного совещания, парламентского собрания, присяжных суда (Г. Лебон относит эти образования к категории «толпа»), которые лишь в потенции могут превратиться в толпу, но изначально таковой не являются. Классы тоже трудно отнести к разряду толп – о них речь уже шла. Все-таки основной системообразующий признак толпы – ее стихийность [29].

5.7. Психологические свойства толпы

Социальные психологи отмечают ряд психологических особенностей толпы. Они свойственны всей психологической структуре этого образования и проявляются в различных сферах:

- когнитивной;
- эмоционально-волевой;
- темпераментальной;
- моральной.

В когнитивной сфере толпа высказывает разнообразные странности своей психологии.

Неспособность к осознанию. Важными психологическими характеристиками толпы являются ее бессознательность, инстинктивность и импульсивность.

Если даже один человек довольно слабо поддается посылам разума, а потому большую часть поступков в жизни делает благодаря эмоциональным, порою совершенно слепым, импульсам, то людская толпа живет исключительно чувством, логика противна ей. Вступает в действие неуправляемый стадный инстинкт, особенно когда ситуация экстремальная, когда нет лидера, и никто не выкрикивает сдерживающие слова команд.

Разнородное в каждом из индивидов – частице толпы – утопает в однородном, и берут верх бессознательные качества. Общие качества характера, управляемые бессознательным, соединяются вместе в толпе.

Изолированный индивид обладает способностью подавлять бессознательные рефлексy, в то время как толпа этой способности не имеет.

Особенности воображения. У толпы сильно развита способность к воображению. Толпа очень восприимчива к впечатлениям. Образы, поражающие воображение толпы, всегда бывают простыми и ясными. Вызванные в уме толпы кем-либо образы, представление о каком-нибудь событии или случае по своей живости почти равны реальным образам. Не факты сами по себе поражают воображение толпы, а то, как они предъясвляются ей [35].

Еще один очень важный эффект толпы – *коллективные галлюцинации*. В воображении людей, собравшихся в толпе, события претерпевают искажения.

Особенности мышления. Толпа мыслит образами, и вызванный в ее воображении образ, в свою очередь, вызывает другие, не имеющие никакой логической связи с первым. Толпа не отделяет субъективное от объективного. Она считает реальными образы, вызванные в ее уме и зачастую имеющие лишь очень отдаленную связь с наблюдаемым ею фактом. Толпа, способная мыслить только образами, восприимчива только к образам.

Толпа не рассуждает и не обдумывает. Она принимает или отбрасывает идеи целиком. Она не переносит ни споров, ни противоречий. Рассуждения толпы основываются на ассоциациях, но они связаны между собою лишь кажущейся аналогией и последовательностью. Толпа способна воспринимать лишь те идеи, которые упрощены до предела. Суждения толпы всегда навязаны ей и никогда не бывают результатом всестороннего обсуждения.

Толпа никогда не стремится к правде. Она отворачивается от очевидности, которая не нравится ей, и предпочитает поклоняться заблуждениям и иллюзиям, если только они прельщают ее.

Для толпы, неспособной ни к размышлению, ни к рассуждению, не существует ничего невероятного, однако невероятное-то и поражает всего сильнее.

В толпе нет предумышленности. Она может последовательно пережить и пройти всю гамму противоречивых чувствований, но всегда будет находиться под влиянием возбуждений минуты. Ассоциация разнородных идей, имеющих лишь кажущееся отношение друг к другу, и немедленное обобщение частных случаев – вот характерные черты [39].

Толпа постоянно подпадает под влияние иллюзий.

Некоторые важные особенности мышления толпы следует выделить особо.

Категоричность. Не испытывая никаких сомнений относительно того, что есть истина и что есть заблуждение, толпа выражает такую же авторитетность в своих суждениях, как и нетерпимость.

Консерватизм. Будучи в основе своей чрезвычайно консервативна, толпа питает глубокое отвращение ко всем новшествам и испытывает безграничное благоговение перед традициями.

Внушаемость, Фрейд выдвинул весьма продуктивную идею для описания феномена толпы. Он рассматривал толпу как человеческую массу, находящуюся под гипнозом. Самое опасное и самое существенное в психологии толпы – это ее восприимчивость к внушению.

Всякое мнение, идею или верование, внушенные толпе, она принимает или отвергает целиком и относится к ним либо как к абсолютным истинам, либо как к абсолютным заблуждениям.

Во всех случаях источником внушения в толпе выступает иллюзия, рожденная у одного какого-нибудь индивида благодаря более или менее смутным воспоминаниям. Вызванное представление становится ядром для дальнейшей кристаллизации, заполняющей всю область разума и парализующей всякие критические способности.

Толпе очень легко внушить, например, чувство обожания, заставляющее ее находить счастье в фанатизме, подчинении и с готовностью жертвовать собой ради своего идола.

Как бы ни была нейтральна толпа, она все-таки находится в состоянии выжидательного внимания, которое облегчает всякое внушение. Рождение легенд, легко распространяющихся в толпе, обуславливается ее легковерием. Одинаковое направление чувств определяется внушением. Как у всех существ, находящихся под влиянием внушения, идея, овладевшая умом, стремится выразиться в действии. Невозможного для толпы не существует [64].

Заражаемость. Психологическое заражение способствует образованию в толпе особых свойств и определяет их направление. Человек склонен к подражанию. Мнения и верования распространяются в толпе путем заражения.

Для эмоционально-волевой сферы толпы характерны также многочисленные психологические особенности.

Эмоциональность. В толпе имеет место такое социально-психологическое явление, как эмоциональный резонанс. Люди, участвующие в эксцессе, не просто соседствуют друг с другом. Они заражают окружающих, и сами заражаются от них. Термин «резонанс» к такому явлению применяется потому, что участники толпы при обмене эмоциональными зарядами постепенно накаляют общее настроение до такой степени, что происходит эмоциональный взрыв, с трудом контролируемый сознанием. Наступлению эмоционального взрыва способствуют определенные психологические условия поведения личности в толпе.

Высокая чувственность. Чувства и идеи отдельных лиц, образующих целое, именуемое толпой, принимают одно и то же направление. Рождается коллективная душа, имеющая, правда, временный характер. Толпе знакомы только простые и крайние чувства.

Различные импульсы, которым повинуетя толпа, могут быть, смотря по обстоятельствам (а именно: по характеру возбуждений), великодушными или злыми, героическими или трусливыми, но они всегда настолько сильны, что никакой личный интерес, даже чувство самосохранения, не в состоянии их подавить.

В толпе преувеличение чувства обуславливается тем, что само это чувство, распространяясь очень быстро посредством внушения и заражения, вызывает всеобщее одобрение, которое и содействует в значительной мере возрастанию его силы.

Сила чувств толпы еще более увеличивается из-за отсутствия ответственности. Уверенность в безнаказанности (тем более сильная, чем многочисленнее толпа) и сознание значительного (хотя и временного) могущества дают возможность скопищам людей проявлять такие чувства и совершать такие действия, которые просто немислимы и невозможны для отдельного человека.

Какими бы ни были чувства толпы, хорошими или дурными, характерной их чертой является односторонность. Односторонность и преувеличение чувств толпы ведут к тому, что она не ведает ни сомнений, ни колебаний.

В своей вечной борьбе против разума чувство никогда не было побеждено [39].

Экстремизм. Силы толпы направлены лишь на разрушение. Инстинкты разрушительной свирепости дремлют в глубине души почти любого индивида. Поддаваться этим инстинктам опасно для изолированного индивида, но, находясь в безответственной толпе, где ему обеспечена безнаказанность, он может свободно следовать велению своих инстинктов. В толпе малейшее пререкание или прекословие со стороны какого-либо оратора немедленно вызывает яростные крики и бурные ругательства. Нормальное состояние толпы, наткнувшейся на препятствие, – это ярость. Толпа никогда не дорожит своей жизнью во время возмущения.

Особенность толпы состоит и в специфике социально-психологических явлений, определяющих единообразие поведения ее участников. Дело в том, что толпа создается главным образом на базе противопоставления данной общности объекту недовольства. Толпу делает общностью нередко именно то, что «против» «них». Это, конечно, не слепая ненависть ко всему, с чем люди

себя не идентифицируют. Тем не менее, в толпе противопоставление «мы» и «они» достигает социально значимой, нередко весьма опасной величины.

У толпы отсутствует критическое отношение к себе и присутствует «нарциссизм» – «мы» безупречны, во всем виноваты «они». «Они» отливаются в образ врага. Толпа считается только с силой, а доброта ее мало трогает, для толпы доброта – одна из форм слабости.

Мотивация. Личный интерес очень редко бывает могущественным двигателем в толпе, в то время как у отдельного человека он стоит на первом месте. Хотя все желания толпы бывают очень страстными, они все же продолжаются не долго, и толпа так же мало способна проявить настойчивую волю, как и рассудительность.

Безответственность. Она порождает нередко невероятную жестокость агрессивной толпы, подстрекаемой демагогами и провокаторами. Безответственность позволяет толпе топтать слабых и преклоняться перед сильными.

В темпераментальной сфере психологические особенности толпы проявляются в физической активности и диффузности.

Физическая активность. Стремление немедленно превратить в действия внушенные идеи – характерный признак толпы.

Диффузность. Возбудители, которые действуют на повинующуюся им толпу, весьма разнообразны – этим объясняется ее чрезвычайная изменчивость. Над прочно установившимися верованиями толпы лежит поверхностный слой мнений, идей и мыслей, постоянно нарождающихся и исчезающих. Мнение толпы непостоянно.

Отсутствие ясных целей, отсутствие или диффузность структуры порождают наиболее важное свойство толпы – ее легкую превращаемость из одного вида (или подвида) в другой. Такие превращения часто происходят спонтанно. Знание их типичных закономерностей и механизмов позволяет умышленно манипулировать поведением толпы в авантюристических целях либо в целях сознательного предотвращения ее особо опасных действий.

В моральной сфере психологические особенности толпы чаще всего обнаруживаются в моральности и религиозности.

Моральность. Толпа может иногда демонстрировать очень высокую нравственность, очень возвышенные проявления: самоотверженность, преданность, бескорыстие, самопожертвование, чувство справедливости и др.

Религиозность. Все убеждения толпы имеют черты слепого подчинения, свирепой нетерпимости, потребности в самой неистовой пропаганде, что присуще религиозному чувству.

Толпа нуждается в религии, так как все верования усваиваются ею лишь в том случае, если они облечены в религиозную оболочку, не допускающую оспаривания. Верования толпы всегда имеют религиозную форму [29].

5.8. Психологические особенности индивида в толпе

В толпе индивид приобретает ряд специфических психологических особенностей, которые могут быть ему совершенно не свойственны, если он пребывает в изолированном состоянии. Эти особенности оказывают самое непосредственное влияние на его поведение в толпе.

Человека в толпе характеризуют следующие черты.

Анонимность. Немаловажная особенность самовосприятия индивида в толпе – это ощущение собственной анонимности. Затерявшись в «безликой массе», поступая «как все», человек перестает отвечать за собственные поступки. Отсюда и та жестокость, которая обычно сопровождает действия агрессивной толпы. Участник толпы оказывается в ней как бы безымянным. Это создает ложное ощущение независимости от организационных связей, которыми человек, где бы он ни находился, включен в трудовой коллектив, семью и другие социальные общности.

Инстинктивность. В толпе индивид отдает себя во власть таким инстинктам, которым никогда, будучи в иных ситуациях, не дает волю. Этому способствует анонимность и безответственность индивида в толпе. У него

уменьшается способность к рациональной переработке воспринимаемой информации. Способность к наблюдению и критике, существующая у изолированных индивидов, полностью исчезает в толпе.

Бессознательность. В толпе исчезает, растворяется сознательная личность. Преобладание личности бессознательной, одинаковое направление чувств и идей, определяемое внушением, и стремление превратить немедленно в действие внушенные идеи характерно для индивида в толпе.

Состояние единения (ассоциации). В толпе индивид чувствует силу человеческой ассоциации, которая влияет на него своим присутствием. Воздействие этой силы выражается либо в поддержке и усилении, либо в сдерживании и подавлении индивидуальной: поведения человека. Известно, что люди в толпе, ощущая психическое давление присутствующих, могут сделать (или, напротив, не сделать то, чего они никогда бы не сделали (или, напротив, что непременно сделали бы) при иных обстоятельствах. Например, человек не может оказать, без ущерба для собственной безопасности, помощь жертве при враждебном отношении к этой жертве самой толпы [35].

Г. Лебон отмечает самый поразительный факт, наблюдающийся в толпе: каковы бы ни были индивиды, составляющие ее, их образ жизни, занятия, характеры, ум, одного их превращения в толпе достаточно для того, чтобы у них образовался род коллективной души, заставляющей их чувствовать, думать и действовать совершенно иначе, чем чувствовал, думал и действовал каждый из них в отдельности. Существуют такие идеи и чувства, которые возникают и превращаются в действия лишь у индивидов, составляющих толпу. Одухотворенная толпа представляет временный организм, слившийся из разнородных элементов, на одно мгновение соединившихся вместе [29].

Состояние гипнотического транса. Индивид, пробыв некоторое время среди действующей толпы, впадает в такое состояние, которое напоминает состояние загипнотизированного субъекта. Он уже не осознает своих поступков. У него, как у загипнотизированного, одни способности исчезают,

другие же доходят до крайней степени напряжения. Под влиянием внушения, приобретаемого в толпе, индивид совершает действия с неудержимой стремительностью, которая к тому же возрастает, поскольку влияние внушения, одинакового для всех, увеличивается силой взаимности.

Ощущение неодолимой силы. Индивид в толпе приобретает сознание неодолимой силы, благодаря одной только численности. Это сознание позволяет ему поддаться скрытым инстинктам: в толпе он не склонен обуздывать эти инстинкты именно потому, что толпа анонимна и ни за что не отвечает. Чувство ответственности, сдерживающее обычно отдельных индивидов, совершенно исчезает в толпе – здесь понятия о невозможности не существует.

Заражаемость. В толпе всякое действие заразительно до такой степени, что индивид очень легко приносит в жертву свои личные интересы интересу толпы. Подобное поведение противоречит самой человеческой природе, и потому человек оказывается способен на него лишь тогда, когда он составляет частицу толпы.

Аморфность. В толпе полностью стираются индивидуальные черты людей, исчезает их оригинальность и личностная неповторимость.

Утрачивается психическая надстройка каждой личности и вскрывается и выходит на поверхность аморфная однородность. Поведение индивида в толпе обуславливается одинаковыми установками, побуждениями и взаимной стимуляцией. Не замечая оттенков, индивид в толпе воспринимает все впечатления в целом и не знает никаких переходов.

Безответственность. В толпе у человека полностью утрачивается чувство ответственности, практически всегда являющееся сдерживающим началом для индивида.

Социальная деградация. Становясь частицей толпы, человек как бы опускается на несколько ступеней ниже в своем развитии. В изолированном положении – в обычной жизни он, скорее всего, был культурным человеком, в толпе же – это варвар, т.е. существо инстинктивное. В толпе у индивида

обнаруживается склонность к произволу, буйству, свирепости. Человек в толпе претерпевает и снижение интеллектуальной деятельности.

Для человека толпы также характерна *повышенная эмоциональность* восприятия всего, что он видит и слышит вокруг себя.

5.9. Поведение толпы

В поведении толпы проявляются как идеологические влияния, с помощью которых готовятся определенные действия, так и изменения в психических состояниях, происходящие под воздействием каких-либо конкретных событий или информации о них. В действиях толпы происходит стыковка и практическая реализация влияний и идеологических, и социально-психологических, их взаимопроникновение в реальное поведение людей.

Совместные чувства, воля, настроения оказываются эмоционально и идеологически окрашенными и многократно усиленными.

Обстановка массовой истерии служит фоном, на котором разворачиваются нередко самые трагические действия, как уже говорилось, вследствие либо дефицита информации о какой-то пугающей или непонятной ситуации, либо ее чрезмерного избытка и проявляющиеся в импульсивных действиях [62].

Факторы, способные вызвать панику, многообразны. Их природа может быть физиологической, психологической и социально-психологической. *Известны случаи возникновения паники в повседневной жизни как следствие катастроф и стихийных бедствий.* При панике людьми движет безотчетный страх. Они утрачивают самообладание, солидарность, мечутся, не видят выхода из ситуации.

Факторы, особенно сильно влияющие на поведение толпы, следующие:

1. Суеверие – упрочившееся ложное мнение, возникающее под влиянием страха, пережитого человеком. Впрочем, может иметь место суеверный страх,

причины которого не осознаются. Многие суеверия связаны с верой во что-либо. Им подвержены самые разные люди, вне зависимости от уровня образования и культуры. По большей своей части суеверие основано на страхе, и оно многократно усиливается в толпе.

2. Иллюзия – разновидность ложного знания, закрепившегося в общественном мнении. Она может быть результатом обмана органа чувств. В данном же контексте речь идет об иллюзиях, относящихся к восприятию социальной действительности. Социальная иллюзия – своего рода эрзац-подобие реальности, создаваемое в воображении человека взамен подлинного знания, которое он почему-то не приемлет. В конечном счете, основа иллюзии – незнание, которое может дать самые неожиданные и нежелательные эффекты, когда проявляется в толпе.

3. Предрассудки – ложное знание, превратившееся в убеждение, точнее, в предубеждение. Предрассудки активны, агрессивны, напористы, отчаянно сопротивляются подлинному знанию. Это сопротивление до такой степени слепо, что толпа не приемлет никаких аргументов, противоречащих предрассудку.

Психологическая природа предрассудков состоит в том, что память человека запечатлевает не просто мнение (знание), она сохраняет и сопровождающее это знание чувство, эмоцию, отношение. Вследствие этого память весьма избирательна, факты и события, противоречащие определенному мнению, не всегда анализируются на уровне сознания. И, конечно, они отбрасываются под влиянием эмоций, которые обычно переполняют, захлестывают толпу.

В случаях, когда распространенные стереотипы общественного мнения перенасыщаются эмоциями, возможно возникновение *массового психоза*, во время которого люди способны совершать самые безрассудные поступки, перестают отдавать себе отчет во всех последствиях своих действий [34].

Факторы, определяющие характер мнений и верований толпы, бывают двоякого рода: *факторы непосредственные и факторы отдаленные.*

Непосредственные факторы, влияющие на толпу, действуют уже на подготовленную отдаленными факторами почву – без этого они не вызвали бы столь сокрушительных результатов, которыми нередко поражает беснующаяся толпа. Факторы, способные впечатлять и саму толпу, всегда обращаются к ее чувствам, а не к рассудку.

5.10. Лидер в толпе и механизмы управления толпой

Часто поведение толпы определяется наличием или отсутствием в ней лидера. Лидер в толпе может объявиться в результате стихийного выбора, а нередко – и в порядке самоназначения. Самозванный лидер обычно подлаживается под настроения и чувства людей толпы и сравнительно легко может побудить участников ее к поведению определенного типа.

Любое скопление индивидов инстинктивно подчиняется власти вождя. Герой, которому поклоняется толпа, поистине для нее – бог. В душе толпы преобладает не стремление к свободе, а потребность подчинения. Толпа так жаждет повиноваться, что инстинктивно покоряется тому, кто объявляет себя ее властелином.

Люди в толпе теряют свою волю и инстинктивно обращаются к тому, кто ее сохранил. Всегда готовая восстать против слабой власти, толпа раболепствует и преклоняется перед властью сильной. Предоставленная самой себе, толпа скоро утомляется своими собственными беспорядками и инстинктивно стремится к рабству [23].

Толпа столь же нетерпима, сколь и доверчива в отношении авторитета. Она уважает силу и мало поддается воздействию доброты, означающей для нее лишь своего рода слабость. Она требует от героя силы и даже насилия, хочет, чтобы ею владели, ее подавляли. Она жаждет бояться своего властелина. Власть вожаков очень деспотична, но именно этот деспотизм и заставляет толпу подчиняться.

В толпе людей вождь часто бывает только вожаком, но, тем не менее, роль его значительна. Его воля – это ядро, вокруг которого кристаллизуются и объединяются мнения. Роль вожаков состоит главным образом в том, чтобы создать веру, все равно какую. Именно этим объясняется их большое влияние на толпу.

Чаще всего вожаками бывают психически неуравновешенные люди, полупомешанные, находящиеся на грани безумия. Как бы ни была нелепа идея, которую они объявляют и защищают, и цель, к которой они стремятся, их убеждения нельзя поколебать никакими доводами рассудка. Есть и еще одно качество, которым обыкновенно отличаются вожаки толпы: они не принадлежат к числу мыслителей – это *люди действия*.

Класс вожаков подразделяется на две категории:

1) люди энергичные, с сильной, но появляющейся у них лишь на короткое время волей;

2) люди, обладающие сильной и в то же время стойкой волей (встречаются гораздо реже).

Один из важных факторов, определяющих влияние лидера на толпу, – это его *обаяние*. *Обаяние* – вид господства какой-нибудь идеи или личности над умом индивида. Оно может складываться из противоположных чувств, например, восхищения и страха, и быть двух видов: приобретенное и личное. Личное обаяние отличается от искусственного или приобретенного и не зависит ни от титула, ни от власти. Оно основывается на личном превосходстве, на военной славе, на религиозном страхе, но не только на этом. В природе обаяния участвует множество различных факторов, но одним из самых главных всегда был и остается успех.

Управление толпой имеет двойственную природу, ибо толпа практически всегда – объект управления двух сил: с одной стороны, ею руководят лидеры, вожаки; с другой – толпой занимаются силы охраны общественного порядка, властные административные структуры.

Возможности управления толпой существенно различаются в зависимости от того, кто стремится быть в ней лидером – демагог или интеллигент. Как говорят на Востоке, «тот, кто хочет управлять толпой, пытается оседлать тигра. Тем не менее, управлять личностями много сложнее, чем толпой» [23].

Механизмами массового поведения может воспользоваться политик с любыми взглядами и любого морального уровня. В таких случаях толпа становится игрушкой в руках лидера. Обычно люди, жаждущие вести за собой толпу, интуитивно владеют приемами воздействия на нее. Они знают: чтобы убедить толпу, надо сначала понять, какие чувства ее воодушевляют, притвориться, что разделяешь их, а затем вызвать в воображении толпы прельщающие ее образы. Толпе надо всегда предъявлять какие-либо идеи в цельных образах, не указывая на их происхождение.

Оратор, желающий увлечь толпу, должен злоупотреблять сильными выражениями. Преувеличивать, утверждать, повторять и никогда не пробовать доказывать что-нибудь рассуждениями – вот способы аргументации для толпы.

Утверждение тогда лишь воздействует на толпу, когда оно многократно повторяется в одних и тех же выражениях: в таком случае идея внедряется в умы так прочно, что, в конце концов, воспринимается как доказанная истина, а затем и врезается в самые глубокие области бессознательного. Этот прием также вполне успешно применяется лидерами или вожаками толпы.

Теоретический анализ механизмов формирования толпы может в некоторой степени помочь и административным органам контролировать ее поведение. Перед ними стоит задача двоякого рода:

1) пробудить осознание индивидами толпы своих действий, вернуть им утраченное чувства самоконтроля и ответственности за свое поведение;

2) предотвратить образование толпы или расформировать уже образовавшуюся толпу [39].

Эффективными средствами управления толпой у административных органов могут считаться следующие:

1) переориентирование внимания индивидов, составляющих толпу. Как только внимание людей в толпе оказывается распределенным между несколькими объектами, сразу же образуются отдельные группы, и толпа, только что объединенная «образом врага» или готовностью к совместным действиям, тут же распадается. Подавленные влиянием толпы черты личностной структуры индивидов оживают – каждый человек в отдельности начинает регулировать свое поведение. Толпа перестает быть активной, функционирующей и постепенно рассеивается;

2) объявление по громкоговорителю о том, что скрытыми камерами осуществляется видеосъемка участников толпы;

3) обращение к участникам толпы с названием конкретных фамилий, имен, отчеств, наиболее распространенных в данной местности; применение мер по захвату и изоляции лидеров толпы. Если из-за какой-нибудь случайности вожак исчезает и не замещается немедленно другим, толпа снова становится простым сборищем без всякой связи и устойчивости. В этом случае легче проводить мероприятия по рассеиванию толпы.

С толпой очень сложно говорить голосом разума. Она воспринимает лишь приказ и обещания.

Контрольные вопросы:

1. Как З. Фрейд интерпретировал понятие «масса»?
2. Чем масса отличается от толпы?
3. Назовите сущностные признаки массы по Г. Блуммеру.
4. Перечислите психологические характеристики массы.
5. Какова роль вождя в массе с точки зрения социальной психологии?
6. Каковы особенности поведения индивидов в массе и самой массы?
7. Объясните механизмы формирования толпы.
8. Раскройте особенности каждого из этапов формирования толпы.
9. Назовите субъектов, входящих в состав толпы.
10. Какие толпы по признаку управляемости вы знаете?
11. Какие толпы по характеру поведения в них людей вам известны?

12. Какие толпы по признаку гомогенности (по Г. Лебону) вы знаете?
13. Назовите психологические особенности толпы в когнитивной, эмоционально-волевой, темпераментальной, моральной сферах?
14. Перечислите особенности мышления толпы.
15. Какие черты человека в толпе выделяют социальные психологи?
16. Назовите факторы, влияющие на поведение толпы.
17. Какие типы лидеров в толпе вы знаете?
18. Перечислите механизмы управления толпой.

Рекомендуемая литература:

1. Канетти Э. Масса и власть / Э. Канетти. – М. : Ad Marginem, 1997. – 528 с.
2. Лебон Г. Психология народов и масс / Г. Лебон. – СПб. : Питер, 1995. – 124 с.
3. Майерс Д. Социальная психология ; пер. с англ. / Д. Майерс. – СПб. : Питер, 2000. – 687 с.
4. Межличностное восприятие в группе / [В.С. Агеев, Г.М. Андреева, Ю.М. Жуков и др.] ; под ред. Г.М. Андреевой, А.И. Донцова. – М. : Изд-во МГУ, 1981. – 294 с.
5. Московичи С. Век толп [Текст] : исторический трактат по психологии масс / Серж Московичи ; [перевод с французского Т.П. Емельяновой] ; Российская академия наук, Институт психологии, Франция, Дом наук о человеке. – М. : Центр психологии и психотерапии, 1996. – 478 с.
6. Смелзер Н. Социология ; пер. с англ. / Нейл Смелзер; науч. ред. изд. на рус. яз. [и авт. предисл. В.А. Ядов]. – М. : Феникс, 1994. – 687 с.
7. Социальная психология XXI столетия / Под редакцией В.В. Козлова. – Ярославль, 2005. – Т.1. – 316 с.
8. Социальная психология XXI столетия / Под редакцией В.В. Козлова. – Ярославль, 2005. – Т.2. – 336 с.

ГЛАВА 6. СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ОБЩЕНИЯ

6.1. Определение, функции и структура общения

Общение – сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание людьми друг друга (А.В. Петровский).

В общении выделяют **три** взаимосвязанных **стороны**:

1) **коммуникативная сторона общения** состоит в обмене информацией между людьми;

2) **интерактивная сторона** заключается в организации взаимодействия между людьми, например, нужно согласовать действия, распределить функции или повлиять на настроение, поведение, убеждения собеседника;

3) **перцептивная сторона общения** включает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания [4].

К средствам общения относятся:

1) **язык** – система слов, выражений и правил их соединения в осмысленные высказывания, используемые для общения. Слова и правила их употребления едины для всех говорящих на данном языке. Это и делает возможным общение при помощи языка: если я говорю «стол», я уверен, что любой мой собеседник соединяет с этим словом те же понятия, что и я, – это объективное социальное значение слова можно назвать знаком языка. Но объективное значение слова преломляется для человека через призму его собственной деятельности и образует уже свой личностный, «субъективный» смысл – поэтому не всегда мы правильно понимаем друг друга;

2) **интонация, эмоциональная выразительность**, которая способна придавать разный смысл одной и той же фразе;

3) **мика, поза, взгляд** собеседника могут усиливать, дополнять или опровергать смысл фразы;

4) **жесты** как средства общения могут быть как общепринятыми, т. е. иметь закрепленные за ними значения, или экспрессивными, т. е. служить для большей выразительности речи;

5) **расстояние**, на котором общаются собеседники, зависит от культурных, национальных традиций, от степени доверия к собеседнику [9].

В процедуре общения выделяют следующие **этапы**:

1. **Потребность в общении** (необходимо сообщить или узнать информацию, повлиять на собеседника и т.п.) – побуждает человека вступить в контакт с другими людьми.

2. **Ориентировка в целях общения**, в ситуации общения.

3. **Ориентировка в личности** собеседника.

4. **Планирование содержания своего сообщения** – человек представляет себе (обычно бессознательно), что именно скажет.

5. Бессознательно (иногда сознательно) человек выбирает **конкретные средства, фразы**, которыми будет пользоваться, решает, как говорить, как себя вести.

6. **Восприятие и оценка ответной реакции** собеседника, контроль эффективности общения на основе установления обратной связи.

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

6.2. Коммуникативная сторона общения. Стратегии, тактики, виды и средства общения

Коммуникация – процесс двустороннего обмена информацией, ведущей к взаимному пониманию. «Коммуникация» в переводе с латыни означает «общее, разделяемое со всеми».

Коммуникативная компетентность – способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми.

Для эффективной коммуникации характерно: достижение взаимопонимания партнеров, лучшее понимание ситуации и предмета общения (достижение большей определенности в понимании ситуации способствует разрешению проблем, обеспечивает достижение целей с оптимальным расходом ресурсов).

Коммуникативная компетентность рассматривается как система внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективной коммуникации в определенном круге ситуаций межличностного взаимодействия [4].

Причинами неэффективной коммуникации могут быть:

1) **стереотипы** – упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций, в результате нет объективного анализа и понимания людей, ситуаций, проблем;

2) **«предвзятые представления»** – склонность отвергать все, что противоречит собственным взглядам, что ново, необычно («Мы верим тому, чему хотим верить»). Мы редко осознаем, что толкование событий другим человеком столь же законно, как и наше собственное;

3) **враждебные отношения между людьми**, поскольку если отношение человека враждебное, то трудно его убедить в справедливости вашего взгляда;

4) **отсутствие внимания и интереса собеседника**, а интерес возникает, когда человек осознает значение информации для себя (с

помощью этой информации можно получить желаемое или предупредить нежелательное развитие событий);

5) пренебрежение фактами, т.е. привычка делать выводы-заклучения при отсутствии достаточного числа фактов;

6) ошибки в построении высказываний: неправильный выбор слов, сложность сообщения, слабая убедительность, нелогичность и т. п.;

7) неверный выбор стратегии и тактики общения.

Стратегии общения:

- 1) открытое – закрытое общение;
- 2) монологическое – диалогическое;
- 3) ролевое (исходя из социальной роли) – личностное (общение «по душам»).

Открытое общение – желание и умение выразить полно свою точку зрения и готовность учесть позиции других.

Закрытое общение – нежелание либо неумение выразить понятно свою точку зрения, свое отношение, имеющуюся информацию [30].

Использование закрытых коммуникаций оправдано в случаях:

1) если есть значительная разница в степени предметной компетентности и бессмысленно тратить время и силы на поднятие компетентности «низкой стороны»;

2) в конфликтных ситуациях открытие своих чувств, планов противнику нецелесообразно. Открытые коммуникации эффективны, если есть сопоставимость, но не тождественность предметных позиций (обмен мнениями, замыслами).

«Одностороннее выпрашивание» – полужакрытая коммуникация, в которой человек пытается выяснить позиции другого человека и в то же время не раскрывает своей позиции.

«Истерическое предъявление проблемы» – человек открыто выражает свои чувства, проблемы, обстоятельства, не интересуясь тем, желает ли другой человек «войти в чужие обстоятельства», слушать «излияния».

Виды общения:

1. «Контакт масок» – формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника, используются привычные маски (вежливости, строгости, безразличия, скромности, участливости и т.п.) – набор выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции, отношение к собеседнику.

2. Примитивное общение, когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект: если нужен – то активно вступают в контакт, если мешает – оттолкнут или последуют агрессивные грубые реплики.

3. Формально-ролевое общение, когда регламентированы и содержание, и средства общения, и вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли.

4. Деловое общение, когда учитывают особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения.

5. Духовное, межличностное общение друзей, когда можно затронуть любую тему и не обязательно прибегать к помощи слов – друг поймет вас и по выражению лица, движениям, интонации. Такое общение возможно тогда, когда каждый участник имеет образ собеседника, знает его личность, интересы, убеждения, отношение, может предвидеть его реакции.

6. Манипулятивное общение направлено на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) в зависимости от особенностей личности собеседника.

7. Светское общение. Суть светского общения в его беспредметности, т.е. люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях; это общение закрытое, потому что точки зрения людей по тому или иному вопросу не имеют никакого значения и не определяют характера коммуникаций [47].

Кодекс светского общения:

- 1) вежливость, такт: «соблюдай интересы другого»;
- 2) одобрение, согласие: «не порицай другого», «избегай возражений»;
- 3) симпатия: «будь доброжелателен, приветлив».

***Кодекс делового общения* иной:**

- 1) принцип кооперативности – «твой вклад должен быть таким, какого требует совместно принятое направление разговора»;
- 2) принцип достаточности информации – «говори не больше и не меньше, чем требуется в данный момент»;
- 3) принцип качества информации – «не ври»;
- 4) принцип целесообразности – «не отклоняйся от темы, сумей найти решение»;
- 5) «выражай мысль ясно и убедительно для собеседника»;
- 6) «умей слушать и понять нужную мысль»;
- 7) «умей учесть индивидуальные особенности собеседника ради интересов дела».

Если один собеседник ориентируется на принцип «вежливости», а другой – на принцип кооперативности, они могут попасть в нелепую, неэффективную коммуникацию. Следовательно, правила общения должны быть согласованы и соблюдаться обоими участниками [67].

Тактика общения – реализация в конкретной ситуации коммуникативной стратегии на основе владения техниками и знания правил общения.

Техника общения – совокупность конкретных коммуникативных умений: говорить и слушать.

Позиции в общении выделяют следующие:

- 1) доброжелательная позиция принятия собеседника;
- 2) нейтральная позиция;
- 3) враждебная позиция непринятия собеседника;
- 4) доминирование, или «общение сверху»;

5) «общение на равных»;

6) подчинение, или позиция «снизу».

Из сопоставления этих двух факторов-векторов по кругу Лири выявляет 8 индивидуальных стилей общения (Рис. 6.1):

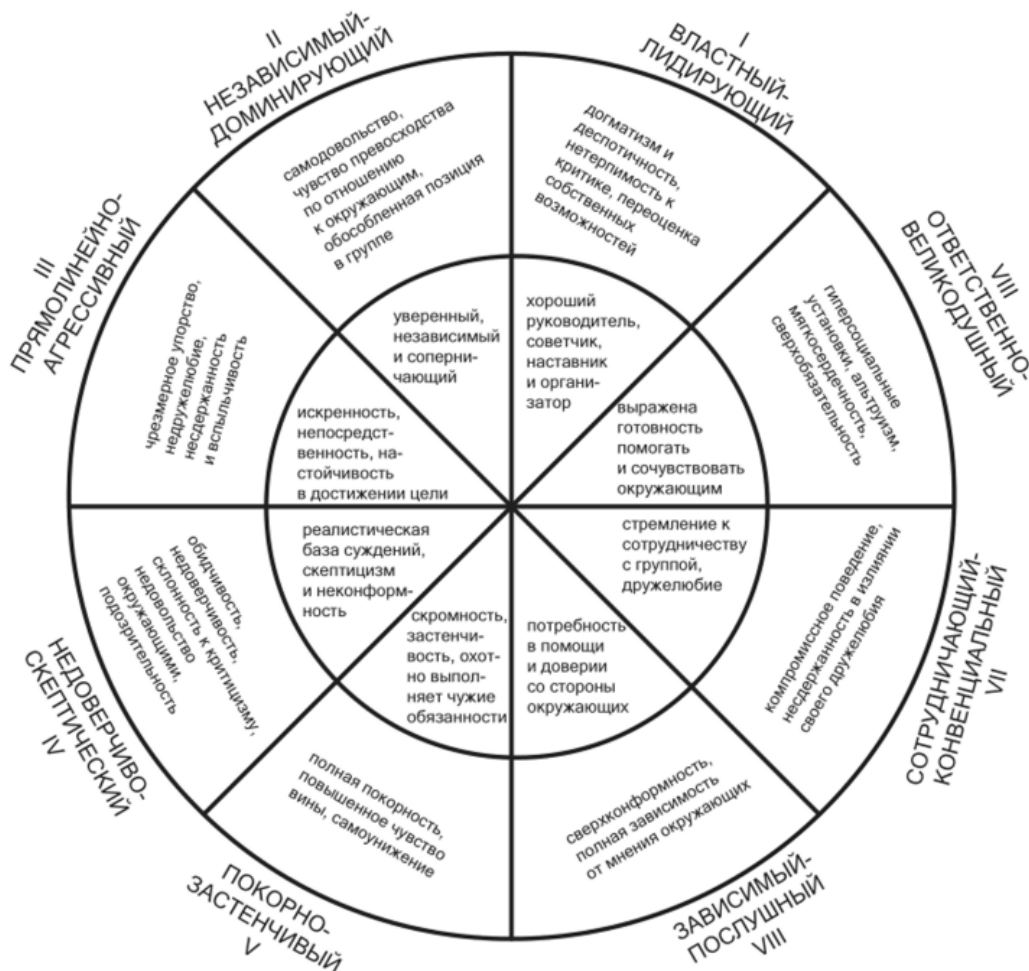


Рис. 6.1. Индивидуальные стили общения (Т. Лири).

Анализ позиций в общении осуществляется и в концепции транзактного анализа (Э. Берн).

Транзактный анализ общения выделяет три основные позиции:

Ребенка, Родителя, Взрослого, которые могут неоднократно сменять одна другую в течение дня – или одна из них может преобладать в поведении человека. С позиции Ребенка человек смотрит на другого как бы снизу вверх, с готовностью подчиняется, испытывая радость от того, что его любят, но одновременно и чувство неуверенности, незащищенности. Эта позиция,

являясь основной в детстве, нередко встречается и у взрослых. Так, иногда молодая женщина в общении с мужем хочет почувствовать себя вновь озорной девчонкой, оберегаемой от всяческих невзгод. Муж в таких ситуациях занимает позицию Родителя, демонстрирует уверенность, покровительство, но одновременно и безапелляционность, приказной тон. В другое время, например, общаясь со своими родителями, он сам занимает позицию Ребенка.

При общении с коллегами обычно стремятся занять позицию Взрослого, предусматривающую спокойный тон, выдержку, солидность, ответственность за свои поступки, равноправие в общении [10].

С позиции Родителя «играются» роли старого отца, старшей сестры, внимательного супруга, педагога, врача, начальника, продавца, говорящего «Зайдите завтра». С позиции Ребенка – роли молодого специалиста, аспиранта-соискателя, артиста – любимца публики. С позиции Взрослого – роли соседа, случайного попутчика, сослуживца, знающего себе цену и др.

В позиции «Родителя» могут быть две разновидности:

1) **«карающий Родитель»** – указывает, приказывает, критикует, карает за непослушание и ошибки;

2) **«опекающий Родитель»** – советует в мягкой форме, защищает, опекает, помогает, поддерживает, сочувствует, жалеет, заботится, прощает ошибки и обиды.

В позиции Ребенка выделяют: **«послушного ребенка»** и **«бунтующего ребенка»** («Не хочу. Не буду, отстаньте! А тебе какое дело? Как хочу, так и буду делать!» и т.п.).

Наиболее успешным и эффективным является общение двух собеседников с позиции Взрослых; могут друг друга понять и два Ребенка.

Трансакция – единица взаимодействия партнеров по общению.

Встречаются замаскированные виды общения, где внешний (социальный) уровень общения не совпадает, маскирует истинный психологический уровень общения.

Вербальные и невербальные средства общения

Общение, будучи сложным социально-психологическим процессом взаимопонимания между людьми, осуществляется по следующим основным каналам: речевой (вербальный – от латинского слова устный, словесный) и неречевой (невербальный) каналы общения. Речь как средство общения одновременно выступает и как источник информации, и как способ воздействия на собеседника [9].

В структуру речевого общения входят:

1. Значение и смысл слов, фраз («Разум человека проявляется в ясности его речи»).

2. Речевые звуковые явления: темп речи (быстрый, средний, замедленный), модуляция высоты голоса (плавная, резкая), тональность голоса (высокая, низкая), ритм (равномерный, прерывистый), тембр (раскатистый, хриплый, скрипучий), интонация, дикция речи.

3. Выразительные качества голоса: характерные специфические звуки, возникающие при общении: смех, хмыканье, плач, шепот, вздохи и др.; разделительные звуки – это кашель; нулевые звуки – паузы, а также звуки назализации – «хм-хм», «э-э-э» и др.

Невербальные средства общения изучают следующие науки:

1. Кинестика изучает внешние проявления человеческих чувств и эмоций; мимика изучает движение мышц лица.

2. Жестика исследует жестовые движения отдельных частей тела, пантомимика изучает моторику всего тела: позы, осанку, поклоны, походку.

2. Таксика изучает прикосновение в ситуации общения: рукопожатие, поцелуи, дотрагивание, поглаживание, отталкивание и пр.

3. Проксемика исследует расположение людей в пространстве при общении.

Выделяют следующие **зоны дистанции** в человеческом контакте:

1) **интимная зона** (15–45 см) – в эту зону допускаются лишь близкие, хорошо знакомые люди; для этой зоны характерны доверительность, негромкий голос в общении, тактильный контакт, прикосновение;

2) **личная, или персональная зона** (45–120 см) для обыденной беседы с друзьями и коллегами предполагает только визуально-зрительный контакт между партнерами, поддерживающими разговор;

3) **социальная зона** (120–400 см) обычно соблюдается во время официальных встреч в кабинетах, преподавательских и других служебных помещениях, как правило, с теми, кого не очень знают;

4) **публичная зона** (свыше 400 см) подразумевает общение с большой группой людей – в лекционной аудитории, на митинге и пр.

Мимика – движения мышц лица, отражающие внутреннее эмоциональное состояние — способна дать истинную информацию о том, что переживает человек [15].

По своей специфике **взгляд** может быть:

1) **деловым**, когда он фиксируется в районе лба собеседника, это предполагает создание серьезной атмосферы делового партнерства;

2) **светским**, когда взгляд опускается ниже уровня глаз собеседника (до уровня губ) – это способствует созданию атмосферы светского непринужденного общения;

3) **интимным**, когда взгляд направлен не в глаза собеседника, а ниже лица – на другие части тела до уровня груди. Специалисты утверждают, что такой взгляд говорит о большей заинтересованности друг другом в общении;

4) **взгляд искоса** – говорит о критическом или подозрительном отношении к собеседнику.

Лоб, брови, рот, глаза, нос, подбородок – эти части лица выражают основные человеческие эмоции: страдание, гнев, радость, удивление, страх, отвращение, счастье, интерес, печаль и т.п.

Жесты при общении несут много информации; в языке жестов, как и в речевом, есть слова, предложения. Богатейший «алфавит» жестов можно разбить на *шесть групп*:

1. Жесты-иллюстраторы – это жесты сообщения: указатели («указывающий перст»), пиктографы, т.е. образные картины изображения («вот такого размера и конфигурации»); кинетографы – движения телом; жесты-«биты» (жесты-«отмашки»); идеографы, т. е. своеобразные движения руками, соединяющие воображаемые предметы.

2. Жесты-регуляторы – это жесты, выражающие отношение говорящего к чему-либо. К ним относят улыбку, кивок, направление взгляда, целенаправленные движения руками.

3. Жесты-эмблемы – это своеобразные заменители слов или фраз в общении. Например, сжатые руки на манер рукопожатия на уровне руки означают во многих случаях – «здравствуйте», а поднятые над головой – «до свидания».

4. Жесты-адапторы – это специфические привычки человека, связанные с движениями рук. Это могут быть:

- 1) почесывания, подергивания отдельных частей тела;
- 2) касания, пошлепывания партнера;
- 3) поглаживание, перебирание отдельных предметов, находящихся под рукой (карандаш, пуговица и т. п.).

5. Жесты-аффлекторы – жесты, выражающие через движения тела и мышцы лица определенные эмоции. Существуют и микрожесты: движения глаз, покраснение щек, увеличенное количество миганий в минуту, подергивания губ и пр.

При общении часто возникают следующие *виды жестов*:

1) жесты оценки – почесывание подбородка; вытягивание указательного пальца вдоль щеки; вставание и прохаживание и др. (человек оценивает информацию);

2) *жесты уверенности* – соединение пальцев в купол пирамиды; раскачивание на стуле;

3) *жесты нервозности и неуверенности* – переплетенные пальцы рук; пощипывание ладони; постукивание по столу пальцами; трогание спинки стула перед тем, как на него сесть и др.;

4) *жесты самоконтроля* – руки заведены за спину, одна при этом сжимает другую; поза человека, сидящего на стуле и вцепившегося руками в подлокотник и др.;

5) *жесты ожидания* – потирание ладоней; медленное вытирание влажных ладоней о ткань;

6) *жесты отрицания* – сложенные руки на груди; отклоненный назад корпус; скрещенные руки; дотрагивание до кончика носа и др.;

7) *жесты расположения* – прикладывание руки к груди; прерывистое прикосновение к собеседнику и др.;

8) *жесты доминирования* – жесты, связанные с выставлением больших пальцев напоказ, резкие взмахи сверху вниз и др.;

9) *жесты неискренности* – «прикрытие рукой рта»; «прикосновение к носу» как более утонченная форма прикрывания рта, говорящая либо о лжи, либо о сомнении в чем-то; поворот корпуса в сторону от собеседника, «бегающий взгляд» и др. [46].

6.3. Перцептивная сторона общения (общение как восприятие людьми друг друга)

Процесс восприятия одним человеком другого выступает как обязательная составная часть общения и составляет то, что называют *перцепцией*.

Все это приводит к тому, что анализ осознания себя через другого включает две стороны: идентификацию и рефлексия.

Одним из самых простых способов понимания другого человека является уподобление (*идентификация*) себя ему. Это, разумеется, не единственный способ, но в реальных ситуациях взаимодействия люди пользуются таким приемом, когда предположение о внутреннем состоянии партнера строится на основе попытки поставить себя на его место [15].

Установлена тесная связь между идентификацией и другим близким по содержанию явлением – эмпатией. Эмпатия также определяется как особый способ восприятия другого человека.

Эмпатия – способность эмоционально воспринять другого человека, проникнуть в его внутренний мир, принять его со всеми его мыслями и чувствами. Способность к эмоциональному отражению у разных людей неодинакова.

Выделяют три уровня развития эмпатии:

первый уровень – низший: общаясь с собеседником, человек проявляет своеобразную слепоту к состоянию, переживаниям, намерениям собеседника;

второй уровень – по ходу общения у человека возникают отрывочные представления о переживаниях другого человека;

третий уровень – отличает умение сразу войти в состояние другого человека не только в отдельных ситуациях, но и на протяжении всего процесса взаимодействия.

Процесс понимания друг друга «осложняется» явлением рефлексии. Под ***рефлексией*** здесь понимается осознание действующим индивидом того, как он воспринимается партнером по общению. Это уже не просто знание или понимание другого, но знание того, как другой понимает меня, своеобразно удвоенный процесс зеркальных отражений друг друга, глубокое, последовательное взаимоотражение, содержанием которого является воспроизведение внутреннего мира партнера, причем в этом внутреннем мире в свою очередь отражается мой внутренний мир.

Есть некоторые ***факторы, которые мешают правильно воспринимать и оценивать людей.*** Основные из них таковы:

1. Наличие заранее заданных установок, оценок, убеждений, которые имеются у наблюдателя задолго до того, как реально начался процесс восприятия и оценивания другого человека.

2. Наличие уже сформированных стереотипов, в соответствии с которыми наблюдаемые люди заранее относятся к определенной категории, и формируется установка, направляющая внимание на поиск связанных с ней черт.

3. Стремление сделать преждевременные заключения о личности оцениваемого человека до того, как о нем получена исчерпывающая и достоверная информация. Некоторые люди, например, имеют «готовое» суждение о человеке сразу же после того, как в первый раз встретили или увидели его.

4. Безотчетное структурирование личности другого человека проявляется в том, что логически объединяются в целостный образ только строго определенные личностные черты, и тогда всякое понятие, которое не вписывается в этот образ, отбрасывается.

5. Эффект «ореола» проявляется в том, что первоначальное отношение к какой-то одной частной стороне личности переносится на весь образ человека, а затем общее впечатление о человеке – на оценку его отдельных качеств.

6. Эффект «проецирования» проявляется в том, что другому человеку приписываются по аналогии с собой свои собственные качества и эмоциональные состояния.

7. «Эффект первичности» проявляется в том, что первая услышанная или увиденная информация о человеке или событии, является очень существенной и малозабываемой, способной влиять на все последующее отношение к этому человеку.

8. Отсутствие желания и привычки прислушиваться к мнению других людей, стремление полагаться на собственное впечатление о человеке, отстаивать его.

9. Отсутствие изменений в восприятии и оценках людей, происходящих со временем по естественным причинам. Имеется в виду тот случай, когда однажды высказанные суждения и мнение о человеке не меняются, несмотря на то, что накапливается новая информация о нем.

10. «Эффект последней информации» проявляется в том, что, если вы получили негативную последнюю информацию о человеке, эта информация может перечеркнуть все прежние мнения об этом человеке [25].

Важное значение для более глубокого понимания того, как люди воспринимают и оценивают друг друга, имеет явление **каузальной атрибуции** – объяснение субъектом межличностного восприятия причин и методов поведения других людей. Объяснение причин поведения человека может быть через внутренние причины (внутренние диспозиции человека, устойчивые черты, мотивы, склонности человека) либо через внешние причины (влияние внешних ситуаций).

Можно выделить следующие **критерии анализа поведения**:

1) постоянное поведение – в сходных ситуациях поведение однотипно;

2) отличающееся поведение – в других случаях поведение проявляется иначе;

3) обычное поведение – в сходных обстоятельствах такое поведение свойственно большинству людей.

Процессы каузальной атрибуции подчиняются следующим закономерностям, которые оказывают влияние на понимание людьми друг друга:

1. Те события, которые часто повторяются и сопровождают наблюдаемое явление, предшествуя ему, обычно рассматриваются как его возможные причины.

2. Если тот поступок, который мы хотим объяснить, необычен, и ему предшествовало какое-нибудь уникальное событие, то мы склонны именно это событие считать основной причиной совершенного поступка.

3. Неверное объяснение поступков людей имеет место тогда, когда есть много различных, равновероятностных возможностей для их интерпретации и человек, предлагающий свое объяснение, волен выбирать устраивающий его вариант.

4. Фундаментальная ошибка атрибуции проявляется в тенденции наблюдателей недооценивать ситуационные и переоценивать диспозиционные влияния на поведение других, в тенденции считать, что поведение соответствует диспозициям.

5. Культура также влияет на ошибку атрибуции. Западное мировоззрение склонно считать, что люди, а не ситуации являются причиной событий. Но индусы в Индии с меньшей вероятностью, чем американцы, истолкуют поведение с точки зрения диспозиции, скорее они придадут большее значение ситуации.

На восприятие людей влияют **стереотипы** – привычные упрощенные представления о других группах людей, о которых мы располагаем скудной информацией. Стереотипы редко бывают плодом личного опыта, чаще мы их приобретаем от той группы, к которой принадлежим, от родителей, учителей в детстве, от средств массовой информации.

На восприятие людей влияют и **предубеждения** – эмоциональная оценка каких-либо людей как хороших или плохих, даже не зная их самих, и мотивов их поступков [36].

На восприятие и понимание людей влияют **установки**.

Установка – это неосознанная готовность человека определенным привычным образом воспринимать и оценивать каких-либо людей и реагировать определенным, заранее сформированным образом без полного анализа конкретной ситуации.

Установки имеют три измерения:

1) **когнитивное измерение** – мнения, убеждения, которых придерживается человек относительно какого-либо субъекта или предмета;

2) *аффективное измерение* – положительные или отрицательные эмоции, отношение к конкретному человеку или информации,

3) *поведенческое измерение* – готовность к определенным реакциям поведения, соответствующим убеждениям и переживаниям человека.

Установки формируются:

1) под влиянием других людей (родителей, СМИ), «кристаллизуясь» к возрасту между 20 и 30 годами, а затем меняются с трудом;

2) на основе личного опыта в многократно повторяющихся ситуациях.

Обратная связь в общении – это сообщение, адресованное другому человеку, о том, как я его воспринимаю, что чувствую в связи с нашими отношениями, какие чувства вызывает у меня его поведение [40].

Правила обратной связи:

1. Говори о том, что конкретно делает данный человек, когда его поступки вызывают у тебя те или иные чувства.

2. Если говоришь о том, что тебе не нравится в данном человеке, старайся в основном отмечать то, что он смог бы при желании в себе изменить.

3. Не давай оценок. Помни: обратная связь – это не информация о том, что представляет собой тот или иной человек, это в большей степени сведения о тебе в связи с этим человеком, с тем, как ты воспринимаешь данного человека, что тебе приятно и что тебе неприятно.

Обратная связь в межличностном общении

Прежде всего, необходимо отметить, что информация в общении не просто передается от одного партнера к другому (лицо, передающее информацию, принято называть *коммуникатором*, а получающего эту информацию – *реципиентом*), а именно обменивается. Соответственно, и основной задачей информационного обмена в общении является не простой перевод информации в прямом или обратном направлении, а выработка общего смысла, единой точки зрения и согласия по поводу той или иной ситуаций или проблемы общения. Для решения этой задачи в рамках общего

информационного процесса работает особый механизм, характерный исключительно для межличностного общения, – *механизм обратной связи*. Смысл данного механизма состоит в том, что в межличностной коммуникации процесс обмена информацией как бы удваивается, и помимо содержательных аспектов информация, поступающая от реципиента к коммуникатору, содержит сведения о том, как реципиент воспринимает и оценивает поведение коммуникатора. Таким образом, *обратная связь* – это информация, содержащая реакцию реципиента на поведение коммуникатора.

Цель предоставления обратной связи – помощь партнеру по общению в понимании того, как воспринимаются его поступки, какие чувства они вызывают у других людей. Передача коммуникатору обратной связи может осуществляться различными путями. Прежде всего, говорят о прямой и косвенной обратной связи. В случае *прямой обратной связи*, информация, поступающая от реципиента, в открытой и недвусмысленной форме содержит реакцию на поведение говорящего. *Косвенная обратная связь* – это завуалированная форма передачи партнеру психологической информации [45]. Для этого часто используются различные риторические вопросы, насмешки, иронические замечания, неожиданные для партнера эмоциональные реакции. *Таким образом, мы назвали первую отличительную черту межличностной коммуникации – наличие психологической обратной связи.*

6.4. Понятие коммуникативного барьера

От чего же зависит адекватность восприятия информации? Можно назвать несколько причин, важнейшей из которых является наличие или отсутствие в процессе общения *коммуникативных барьеров*. В самом общем смысле *коммуникативный барьер* – это психологическое препятствие на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению.

Возникновение *барьера непонимания* может быть связано с рядом причин как психологического, так и иного порядка. Так, он может возникать из-за погрешностей в самом канале передачи информации; это так называемое фонетическое непонимание.

Существует также *семантический барьер непонимания*, связанный, прежде всего, с различиями в системах значений (тезаурусах) участников общения. Это, прежде всего, проблема жаргонов и слэнгов.

Не меньшую роль в разрушении нормальной межличностной коммуникации может сыграть *стилистический барьер*, возникающий при несоответствии стиля речи коммуникатора и ситуации общения, или стиля речи и актуального психологического состояния реципиента и др.

Наконец, можно говорить о существовании *логического барьера непонимания*. Он возникает в тех случаях, когда логика рассуждения, предлагаемая коммуникатором, либо слишком сложна для восприятия реципиента, либо кажется ему не верной, противоречит присущей ему манере доказательства.

Как уже отмечалось выше, *причиной психологического барьера* могут служить социально-культурные различия между партнерами по общению. Это могут быть социальные, политические, религиозные и профессиональные различия, которые приводят к различной интерпретации тех или иных понятий, употребляемых в процессе коммуникации [67].

Барьеры отношения – это уже чисто психологический феномен, возникающий в процессе общения коммуникатора и реципиента. Речь идет о возникновении чувства неприязни, недоверия к самому коммуникатору, которое распространяется и на передаваемую им информацию.

Рассматривая сущность явления психологического барьера нельзя не заметить, что *любой психологический барьер – это, прежде всего, защита, которую выстраивает реципиент на пути предлагаемой ему информации.*

6.5. Интерактивная сторона общения

Обратимся к анализу форм и условий коммуникативного воздействия. Принято выделять два типа коммуникативного воздействия, существенно различающихся как по задачам, так и по средствам влияния коммуникатора на реципиента – *авторитарную и диалогическую коммуникацию*. Их рассмотрение целесообразно провести в форме сравнения по ряду важнейших параметров. Краткие результаты такого сравнительного анализа приведены ниже в таблице.

Таблица 6.1

Сравнительная характеристика авторитарной и диалогической коммуникации

№ п/п	Параметры анализа процесса коммуникации	Авторитарная коммуникация	Диалогическая коммуникация
1.	Психологическая установка коммуникаторов	«сверху-вниз»	«на равных»
2.	Характеристика текста	а) безличный характер	а) персонификация текста;
		б) без учета особенностей слушателя	б) учет индивидуальных особенностей слушателя
		в) сокрытие чувств	в) открытое предъявление собственного мнения
		г) аксиоматичное содержание	г) дискуссионный характер содержания
3.	Коммуникативное пространство	монофония	полифония
4.	Способы организации коммуникативного пространства	коммуникатор	коммуникатор
5.	Невербальное поведение	закрытые жесты и позиция «над аудиторией»	открытая жестикуляция, один пространственный уровень

Далее, авторитарный акт коммуникации строится по принципу монофонии (одно мнение – один голос). Слушателям предписано молчать. Диалогическая коммуникация изначально предполагает возможность участия слушателей в обсуждении проблемы [25].

Существенные различия обнаруживаются также при рассмотрении типичных способов организации пространства. В авторитарной коммуникации предполагается, что все участники могут видеть только лектора (Рис. 6.2):

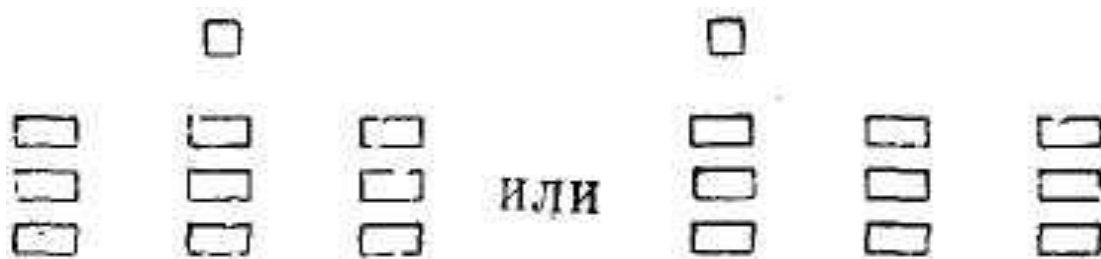


Рис. 6.2. Организация пространства при авторитарной коммуникации.

В диалогической коммуникации предпочтительна такая организация пространства, при которой все участники видят и коммуникатора, и друг друга (Рис. 6.3):

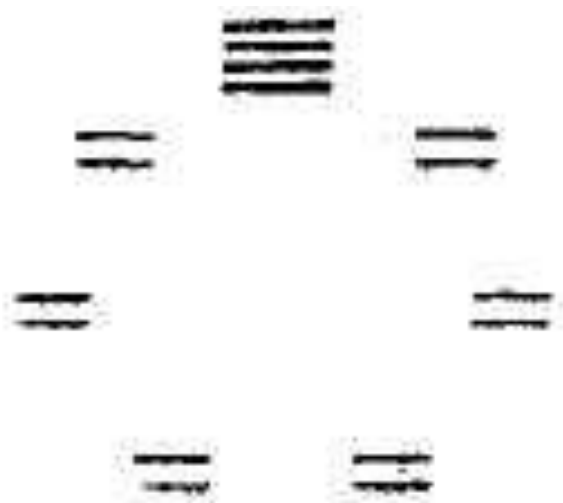


Рис. 6.3. Организация пространства при диалогической коммуникации.

Наконец, существенные различия обнаруживаются в позах и жестах, используемых коммуникатором. В авторитарной позиции – это закрытые позы и жесты, занятие такой физической позиции, которая обеспечивала бы давление и статусное воздействие на реципиентов (вещание с кафедры, стоя, использование трибун и микрофонов). Диалогическая позиция противоположна – открытая жестикуляция, свободные позы, разговор сидя,

на одном пространственном уровне [67].

Уровни обмена информацией в процессе общения

Остановимся на анализе еще одного важного специфического свойства межличностной коммуникации – его ***двухуровневой организации***. В процессе общения обмен информацией между его участниками осуществляется как на вербальном, так и невербальном неречевом уровне.

На основном, ***вербальном, уровне*** в качестве средства передачи информации используется *человеческая речь*. Однако в общение, помимо этого универсального знакового средства, включены и другие знаковые системы, в целом называемые невербальной коммуникацией.

Прежде всего, отметим роль *оптико-кинестезической и акустической систем*. ***К оптико-кинестезической системе*** относятся воспринимаемый внешний вид и выразительные движения человека – жесты, мимика, позы, походка и так далее. Они во многом являются зеркалом, проецирующим эмоциональные реакции человека, которые мы как бы «считываем» в процессе общения, пытаясь понять, как другой воспринимает происходящее. Сюда же можно отнести такую специфическую форму человеческого невербального общения, как контакт глаз.

Все вышесказанное относится как к оптико-кинестезической, так и к акустической системе. К ней необходимо отнести качество голоса коммуникатора (тембр, высота, громкость), интонации, темп речи, фразовые и логические ударения, предпочитаемые им. Не меньшее значение имеют и разнообразные вкрапления в речь – паузы, покашливания, смех и другое.

Среди невербальных систем большую роль играет также организация пространства и времени коммуникативного процесса. Так, например, размещение партнеров лицом к лицу способствует возникновению контакта, а окрик в спину вызовет, скорее всего, негативную защитную реакцию человека [15].

Невербальные средства являются важным дополнением речевой коммуникации, естественно вплетаются в ткань межличностного общения.

Таким образом, мы обсудили важнейшие специфические особенности межличностной коммуникации, описали ее важнейшие виды. Были названы также некоторые *важные условия эффективной коммуникации*.

К ним можно отнести:

- 1) наличие эффективной обратной связи;
- 2) соответствие типа коммуникативного влияния целям и задачам общения;
- 3) отсутствие коммуникативных барьеров.

В процессе человеческого общения со всей наглядностью проявляется различие двух, казалось бы, близких понятий: «слушать» и «слышать». К сожалению, достаточно часто люди, слушая, не слышат друг друга.

Эффективное слушание, обеспечивающее правильное протекание названных выше процессов – это сложный волевой акт, требующий от слушающего постоянного внимания, заинтересованности, готовности оторваться от собственных задач и вникнуть в проблемы другого. Различают *два вида эффективного слушания*, различающихся по ситуации их использования.

Нерефлексивное слушание – или внимательное молчание – применяется на этапах постановки проблемы, когда она только формулируется говорящим, а также в ситуации, когда цель разговора со стороны говорящего – «излияние души», эмоциональная разрядка. Внимательное молчание – это слушание с активным использованием невербальных средств – кивков, мимических реакций, контакта глаз и поз внимательного интереса.

Рефлексивное слушание используется в ситуациях, когда говорящий нуждается не столько в эмоциональной поддержке, сколько в помощи при решении определенных проблем [40].

6.6. Виды и техники слушания

Процесс слушания. Банальна истина, что умение слушать является важнейшим условием и залогом продуктивного общения. Иногда слушание понимают как пассивное поведение в разговоре, т. е. «неговорение». В таком случае в диалоге, пока один из партнеров говорит, другой лишь в лучшем случае молча ожидает перерыва в его речи и, как только тот замолкает, начинает говорить о своих проблемах, а в худшем случае перебивает партнера.

Вообще в процессе речевого взаимодействия происходит передача информации от одного партнера к другому, которая может быть выражена в такой схеме: **передача информации** (говорящий кодирует информацию в словах) – (слушающий декодирует слова, извлекает информацию) **понимание информации.**

Одним из наиболее важных моментов в любом слушании является *момент обратной связи*, благодаря которому у собеседника и создается ощущение, что он говорит не в пустоту, а с живым человеком, который слушает и понимает его. Реакции слушателя, **приемы слушания** бывают следующие:

1. Глухое молчание (видимое отсутствие реакции).
2. Поддакивание («ага», «угу», «да-да», «ну», кивание подбородком).
3. «Эхо-реакция» – повторение последнего слова собеседника.
4. «Зеркало» – повторение последней фразы собеседника с изменением порядка слов.
5. «Парафраз» – передача содержания высказывания партнера другими словами.
6. Побуждение («Ну и... И что дальше?»).
7. Уточняющие вопросы («Что ты имел в виду?»).
8. Наводящие вопросы: (Что? где? когда? почему? зачем?)
9. Оценки, советы.

10. Продолжение (когда слушатель вклинивается в речь и пытается завершить фразу, подсказывает слова).

11. Эмоции («ух», «ах», «здорово», смех, скорбная мина).

12. Нерелевантные высказывания (не относящиеся к делу или относящиеся лишь формально).

13. Логические следствия из высказываний партнера, например, предположение о причине события.

14. «Хамовитые реакции» («Глупость», «Ерунда все это!»)

15. Расспрашивание (задает вопрос за вопросом, не объясняя цели).

16. Пренебрежение к партнеру (не обращает на его слова внимания, не слушает, игнорирует партнера, его слова) [15].

Виды слушания

Можно выделить следующие ***виды слушания***:

- 1) пассивное слушание;
- 2) активное слушание;
- 3) эмпатическое слушание.

Вид слушания, в котором на первый план выступает отражение информации, называют ***активным слушанием***.

Активное слушание незаменимо в деловых переговорах, в ситуациях, когда ваш партнер по общению равен вам или сильнее вас, а также в конфликтных ситуациях, когда собеседник ведет себя агрессивно или демонстрирует свое превосходство. Это очень хорошее средство успокоиться и настроиться самому (и настроить собеседника) на деловую волну, если у вас возникает желание надерзить вашему партнеру, развить начавшийся конфликт.

Бывает, однако, что приходится слушать человека, находящегося в состоянии эмоционального аффекта, в состоянии сильного эмоционального возбуждения, и в этом случае приемы активного слушания не сработают. Ваш собеседник и не является в прямом смысле собеседником, он сейчас всего лишь человек, который не контролирует свои эмоции, не способен

улавливать содержание разговора. Ему надо только одного – успокоиться, прийти в состояние нормального самоконтроля, только после этого с ним можно общаться «на равных». В таких случаях эффективно работает так называемое *пассивное слушание*.

Тут важно просто слушать человека, просто давать ему понять, что он не один, что вы его слушаете, понимаете и готовы поддержать.

Если эмоции партнера направлены на вас, главная задача – не заразиться от собеседника его эмоциями, не впасть в то же эмоциональное состояние, которое уж точно приведет к бурному конфликту, «выяснению отношений».

Так главное, видимо, именно в этом – в понимании чувств собеседника и сопереживании ему. Именно в этом и состоит секрет хорошего слушания, такого, которое дает другому человеку облегчение, и, как это ни неожиданно, открывает ему новые пути для понимания самого себя. Таким образом, *эмпатическое слушание* позволяет переживать те же чувства, которые переживает собеседник, отражать эти чувства, понимать эмоциональное состояние собеседника и разделять его. При эмпатическом слушании не дают советов, не стремятся оценить говорящего, не морализуют, не критикуют, не поучают [46].

Правила эмпатического слушания:

1. Необходимо настроиться на слушание: на время забыть о своих проблемах, освободить душу от собственных переживаний и постараться отстроиться от готовых установок и предубеждений относительно собеседника.

2. В своей реакции на слова партнера вы должны в точности отразить переживание, чувство, эмоцию, стоящие за его высказыванием, но сделать это так, чтобы продемонстрировать собеседнику, что его чувство не только правильно понято, но принято вами.

3. Необходимо держать паузу. После вашего ответа собеседнику обычно надо промолчать, подумать. Помните, что это время принадлежит

ему, – не забивайте его своими дополнительными соображениями, разъяснениями, уточнениями.

4. Необходимо помнить, что эмпатическое слушание – не интерпретация скрытых от собеседника тайных мотивов его поведения. Надо только отразить чувство партнера, но не объяснять ему причину возникновения у него этого чувства.

5. В тех случаях, когда партнер возбужден, когда беседа складывается таким образом, что говорит, «не закрывая рта», а ваша беседа носит уже достаточно доверительный характер, вовсе не обязательно отвечать развернутыми фразами, достаточно просто поддерживать партнера междометиями, короткими фразами типа «да-да», «угу», кивать головой или же повторять его последние слова.

6. Методику эмпатического слушания имеет смысл применять только в том случае, когда человек сам хочет поделиться какими-то переживаниями. В случае же, когда он задает обычные вопросы («А вы не знаете, что означает то-то?»), или же просто не он хочет говорить с вами, а обсудить с ним что-то хотели бы вы, применение эмпатического слушания просто невозможно.

Контрольные вопросы:

1. Какие средства общения вы знаете?
2. Перечислите основные этапы общения.
3. Какие стороны общения вы знаете? Правомерно ли их разделение?
4. Какие причины неэффективной коммуникации вы знаете?
5. Что такое закрытое общение? Приведите пример такого общения.
6. Чем отличается светское общение от вида общения «контакт масок»?
7. Чем отличаются тактика и техника общения?
8. Приведите пример общения с разных позиций с точки зрения трансактного анализа Э. Берна.
9. Перечислите науки, изучающие невербальные средства общения.
10. Назовите общепринятые группы жестов.
11. Что входит в понятие «перцептивная сторона общения»?

12. Как стереотипы и установки влияют на восприятие людьми друг друга?
13. Что такое обратная связь в общении? От чего она зависит?
14. Какие коммуникативные барьеры в общении вы знаете?
15. Чем отличается авторитарная и диалогическая коммуникация?
16. Что относится к оптико-кинестетической системе обмена информацией?
17. Что такое нерефлексивное слушание?
18. Какие приемы слушания вы знаете?
19. Охарактеризуйте основные виды слушания (пассивное, активное, эмпатическое).

Рекомендуемая литература:

1. Андреева Г.М. Психология социального познания / Г.М. Андреева. – М. : Аспект Пресс, 2000. – 288 с.
2. Белинская Е.П. Социальная психология личности : учебное пособие для вузов / Е.П. Белинская, О.А. Тихомандрицкая. – М. : Аспект Пресс, 2001. – 301 с.
3. Берн Э. Игры, в которые играют люди : Психология человеческих взаимоотношений; Люди, которые играют в игры : Психология человеческой судьбы ; пер. с англ. / Эрик Берн ; общ. ред. М.С. Мацковского ; [Послесл. Л.Г. Ионина, М.С. Мацковского]. – СПб. : Лениздат, 1992. – 399 с.
4. Головаха З.И. Психология человеческого взаимопонимания / З.И. Головаха, Н.В. Панина. – К. : Политиздат Украины, 1989. – 187 с.
5. Коломинский Я.Л. Социальная психология взаимоотношений в малых группах : учебное пособие для психологов, педагогов, социологов / Я.Л. Коломинский. – М. : АСТ, 2010. – 446 с.
6. Леонтьев А.А. Психология общения : учебное пособие / А.А. Леонтьев. – 2 е изд., испр. и доп. – М. : Смысл, 1997. – 365 с.

7. Межличностное восприятие в группе : учебное пособие / [В.С. Агеев, Г.М. Андреева, Ю.М. Жуков и др.] ; под ред. Г.М. Андреевой, А.И. Донцова. – М. : Изд-во МГУ, 1981. – 294 с.

8. Ниренберг Дж. Как читать человека, словно книгу / Джерард Ниренберг, Генри Калеро. – Баку : Лит.-изд. центр «Сада», 1992. – 176 с.

9. Пиз А. Язык телодвижений / А. Пиз. – М. : Эксмо, 2004. – 224 с.

10. Пиз А. Язык разговора / А. Пиз, А. Гарнер. – М. : ЭКСМО-Пресс, 2006. – 224 с.

11. Парыгин Б.Д. Основы социально-психологической теории [Текст] / Б.Д. Парыгин. – М. : Мысль, 1971. – 351 с.

12. Третьяченко В.В. Психология делового общения : учебное пособие / В.В. Третьяченко, Л.В. Вереина, П.П. Складар. – Луганск : Изд-во «Глобус», 2005. – 268 с.

ГЛАВА 7. ПСИХОЛОГИЯ ВЛИЯНИЯ, МАНИПУЛЯЦИЙ И ПРОТИВОСТОЯНИЯ ВЛИЯНИЮ

7.1. Психологическое влияние и манипуляция как феномены в системе взаимодействия и общения людей

Психологическое влияние – это воздействие на состояние, мысли, чувства и действия другого человека с помощью исключительно психологических средств, с предоставлением ему права и времени отвечать на это воздействие.

Противостояние чуждому влиянию – это сопротивление воздействию другого человека с помощью психологических средств.

Инициатор влияния – тот из партнеров, кто первым предпринимает попытку влияния.

Адресат влияния – тот из партнеров, к которому обращена первая попытка влияния. В дальнейшем взаимодействии инициатива может переходить от одного партнера к другому в попытках взаимного влияния, но всякий раз тот, кто первым начал серию взаимодействий, будет называться *инициатором*, а тот, кто первым испытал его влияние, – *адресатом*. Однако в процессе межличностного общения происходит постоянное взаимное влияние людей друг на друга, так что в большинстве случаев человек одновременно является и инициатором, и адресатом влияния.

Открытое психологическое взаимодействие – взаимное влияние, цели которого заранее объявляются или не скрываются.

Скрытое психологическое взаимодействие – взаимное влияние, цели которого не объявляются или маскируются под цели открытого взаимодействия.

К исключительно *психологическим средствам влияния* относятся *вербальные, паралингвистические и невербальные*.

Психологические средства = вербальные сигналы + паралингвистические сигналы + невербальные сигналы.

Вербальные сигналы – слова, и, прежде всего, их смысл, но также и характер используемых слов, подбор выражений, правильность речи либо разные виды ее неправильности.

Паралингвистические сигналы – особенности произнесения речи, отдельных слов и звуков.

Невербальные сигналы – взаимное расположение собеседников в пространстве, позы, жесты, мимика, контакт глаз, оформление внешности, прикосновения, запахи.

Психологическое влияние осуществляется для достижения трех целей:

- 1) для удовлетворения своих потребностей с помощью других людей или через их посредство;
- 2) для подтверждения факта своего существования и значимости этого факта;
- 3) для преодоления пространственно-временных ограничений собственного существования [21].

В сущности, первая из этих целей включает и две остальные, если считать потребностями стремление утвердить факт своего существования и стремление к преодолению пространственно-временных ограничений. Однако различия между тремя целями все же достаточно существенны.

В первом случае психологическое влияние используется для того, чтобы добиться удовлетворения иных потребностей, а не собственно потребности влияния.

Во втором случае влияние служит знаком, индикатором, доказательством факта существования влияющего и значимости этого существования.

В третьем случае влияние само является потребностью и выступает как одна из форм главного стремления всего живого – преодоления пространственно-временных ограничений своего существования.

Манипуляция (от лат. manipulus – горсть, manus – рука) дословно означает ручная операция, ручное действие, в частности, демонстрация фокуса, основанного на ловкости рук.

При этом под **манипуляцией в психологическом смысле** слова отечественные и зарубежные психологи, как правило, понимают совершение одним человеком или группой людей определенных действий над индивидуально-психологическими особенностями другого человека или группы людей с целью их изменения согласно собственным потребностям, установкам, ценностям и т.п. Так, в большом психологическом словаре приводится следующее определение психологической манипуляции.

Манипуляция – это коммуникативное воздействие, которое ведет к актуализации у объекта воздействия определенных мотивационных состояний (а вместе с тем и чувств, аттитюдов, стереотипов), побуждающих его к поведению, желательному (выгодному) для субъекта воздействия; при этом не предполагается, что оно обязательно должно быть невыгодным для объекта воздействия [20].

Из приведенного выше определения феномена «психологическая манипуляция» следует, что этот феномен носит интегративный характер, затрагивающий множество сфер личности человека (как субъекта воздействия, так и объекта психологического воздействия). Это объясняет результат анализа отечественной научно-психологической литературы по проблемам межличностного воздействия, свидетельствующего о том, что при раскрытии содержательного наполнения понятия «манипуляция» чаще всего используется *подход формирования критериев*. Сущность этого подхода заключается в выделении основных признаков, и формировании на их основе критериев, позволяющих сформировать рабочее понятие.

7.2. Виды психологического влияния

Выделяют несколько *видов психологического влияния*.

Убеждение – сознательное аргументированное воздействие на другого человека или группу людей с целью изменения суждения, отношений, намерения или решения.

Первое требование к аргументам: они должны быть истинными высказываниями. Аргументы – это основания или предпосылки, из которых по правилам логики вытекает тезис. Истинность тезиса гарантируется этими правилами только в том случае, если сами аргументы истинны.

Второе требование: истинность аргументов должна быть установлена независимо от тезиса. Нарушение этого требования называется «кругом в обосновании» или «порочным кругом в доказательстве»: истинность тезиса обосновывается ссылкой на соответствующие аргументы, а достоверность самих аргументов явно или неявно выводится из тезиса. Этот «порочный круг» чаще всего встречается в рассуждениях, имеющих сложную структуру. В таких случаях его обнаружение, как правило, связано со значительными трудностями.

Третье требование к выдвигаемым аргументам: в совокупности они должны быть такими, чтобы из них с необходимостью вытекал тезис. Это требование достаточности аргументов показывает, что принцип «чем больше аргументов, тем лучше» не всегда оправдывает себя. Дело не в количестве доводов, а в их силе и характере их связи с отстаиваемым тезисом.

Если тезис логически следует из одного-единственного истинного утверждения, то его одного вполне достаточно для доказательства тезиса.

Эти три требования к аргументам – их достоверность, автономное обоснование и достаточность – иногда дополняют ещё требованием внутренней непротиворечивости аргументов. Но очевидно, что оно не является самостоятельным [26].

Аргументы будут эффективны в качестве средства влияния только в ситуации «эмоционального штиля», в ситуации, когда оппонент готов услышать вас. Руководитель может использовать аргументы в беседе с подчинённым при необходимости добиться его сознательного принятия по спорному вопросу.

Внушение – сознательное неаргументированное воздействие на человека или группу людей с целью изменения их состояния, отношения к чему-либо и предрасположенности к определённым действиям. При внушении достигается не согласие, а принятие информации, основанное на готовом выводе, в то время как в случае убеждения вывод должен быть сделан принимающим информацию самостоятельно. Внушение эффективно в ситуации, когда работа, которую необходимо выполнить, выходит за рамки должностной инструкции, трудовых обязанностей работника. Классное руководство не является обязанностью работника, при этом руководитель образовательного учреждения обязан обеспечить классное руководство, в этой ситуации в качестве средства влияния на педагога может использоваться внушение.

Глубинный психологический механизм авторитетности – внушение (лат. *autoritas* – власть, приказание, влияние). Подавляя противодействие, авторитетность предстаёт как механизм запрещения и повеления. Она вовлекает в сферу социально-психологических явлений многообразие эмоций. Но авторитет – это не только как власть одного или нескольких индивидов над коллективом. Если заглянуть ещё глубже, то можно увидеть, что это в известном смысле и обратная зависимость: в конечном счёте, внушать людям можно только то, что, в общем, соответствует направлению их потребностей и интересов, их убеждений и воли, а значит, сам авторитет порождается коллективом, общностью и психически индуцирован ими.

Заражение – передача состояния или отношения другому человеку или группе людей, которые каким-то образом (пока не нашедшим объяснения) перенимают это состояние или отношение. Передаваться это состояние

может как произвольно, так и непроизвольно и также усваиваться (непроизвольно или произвольно). Общий эмоциональный фон в организации как положительный, так и отрицательный может непроизвольно или произвольно создаваться как руководителем, так и коллективом. Кто-то из коллег в плохом настроении начал рабочий день, и вот это настроение, как цунами, распространяется на весь коллектив. Руководитель может путём эмоционального заражения произвольно повысить уровень мотивации сотрудников, ориентируя их на успех, более высокий уровень профессиональных достижений, повышая степень значимости их труда.

Зачастую как один из видов заражения рассматривается подражание. ***Пробуждение импульса к подражанию*** – способность вызывать стремление быть подобным вам. Эта способность может проявляться как непроизвольно, так и произвольно. Стремление подражать и подражание (копирование чужого поведения и образа мыслей) также может быть произвольным или непроизвольным. Подражание может использоваться сознательно, как стратегия самопрезентации, направленная на формирование благорасположения целевой персоны. Ж. Тардом сформулированы законы подражания: низшие подражают высшим, младшие – старшим, бедные – богатым. Например, определённый корпоративный стиль одежды задаётся руководителем (галстук, деловой стиль одежды). Подражание руководителю со стороны работника поддерживается через демонстрацию уважения.

Формирование благосклонности – привлечение к себе непроизвольного внимания адресата путём проявления собственной незаурядности и привлекательности, высказывания благоприятных суждений об адресате, подражания ему или оказания ему услуги. Мелкие услуги, не вызывающие чувства ответных обязательств, очень располагают человека к вам, что может стать началом достижения цели влияния. Гибкий график работы, реальный учёт пожеланий работника при составлении графика отпусков, возможность выбора педагогом классов воспринимаются

работником как проявление благосклонности со стороны руководителя и делают его уязвимым для последующего влияния.

Просьба – обращение к адресату с призывом удовлетворить потребности или желания инициатора воздействия. Просьба является вполне цивилизованным видом влияния, если она сформулирована в форме предложения. Предложение можно: принять, отклонить, уточнить или изменить. При этом отклонение предложения не так эмоционально затрагивает, как отказ в просьбе. Принципиальным отличием между просьбой и предложением является то, что просьба предполагает одностороннее одолжение, в то время как предложение подразумевает обоюдный выигрыш. Партнёрские отношения подразумевают, что можно обращаться и с «чистой» просьбой, не предусматривающей никакой «платы» непосредственно после выполнения просьбы, однако в дальнейшем люди также должны быть готовы выполнить чужую просьбу. В цивилизованных деловых отношениях вежливая просьба – заменитель требования. Просьба эффективна в ситуациях, не требующих существенных усилий со стороны работника (открыть окно, закрыть дверь), в ситуациях, выходящих за рамки должностной инструкции («Придите, пожалуйста, завтра на работу пораньше») [37].

Рассмотренные выше виды влияния относят к *«цивилизованным» видам психологического влияния*. Но зачастую в управлении встречаются *«варварские» виды влияния*, они проще в реализации, не требуют ни усилий ума, ни усилий души. К таким видам относится принуждение.

Принуждение – угроза применения инициатором контролирующих возможностей, для того чтобы добиться от адресата требуемого поведения. Контролирующие возможности – это полномочия в лишении адресата каких-либо благ или в изменении условий его жизни и работы. В наиболее грубых формах принуждения могут использоваться угрозы физической расправы. Субъективно принуждение переживается как давление: инициатором – как

собственное давление, адресатом – как давление со стороны инициатора или «обстоятельств».

Деструктивная критика – высказывание пренебрежительных или оскорбительных суждений о личности человека и/или грубое агрессивное осуждение, поношение или осмеяние его дел и поступков. Разрушительность такой критики в том, что она не позволяет человеку «сохранить лицо», отвлекает его силы на борьбу с возникшими отрицательными эмоциями, отнимает у него веру в себя. Отличия деструктивной критики от внушения заключается в том, что при внушении осознаваемая цель – «улучшение» поведения другого (неосознаваемая – освобождение от досады и гнева, проявление силы или месть). Но при этом не закрепляются модели поведения, которые описываются в формулах внушения: «Ты легкомысленный человек! Тебе пора серьезнее относиться к жизни!» Деструктивная критика же закрепляет отрицательную модель поведения [49].

Манипуляция – скрытое побуждение адресата к переживанию определённых состояний, принятию решений и/или выполнению действий, необходимых для достижения инициатором собственных целей. Манипуляции естественным образом применяются в самых разных сферах человеческой жизни. *Манипуляции в дискуссии* – маленькие хитрости против интересов собеседника, превращающие дискуссию в полемику и «бодалку». **Бытовые манипуляции** – достаточно прозрачные воздействия, которые обе стороны, как правило, видят и в которые, как правило, играют [44].

Практически каждый желающий повлиять на других делает это не потому, что к нему пришло озарение, открылась абсолютная истина, и он почувствовал себя достойным решать за других, а потому, что преследует или отстаивает свои интересы.

Эффективность психологического воздействия определяется:

1) свойствами человека, проводившего внушение или убеждение (социальный статус, обаяние, волевое, интеллектуальное и характерологическое превосходство);

2) особенностями лица, испытывающего психологическое давление (степень внушаемости);

3) отношениями, складывающимися между ними (доверие, авторитетность, зависимость);

4) способом конструирования сообщения (уровень аргументированности, характер сочетания логических и эмоциональных компонентов, подкрепление другими воздействиями).

В соответствии с вышесказанным, все **виды влияния** можно разделить на два больших класса: это *цивилизованное и нецивилизованное* – варварское влияние, некоторые виды влияния считаются спорными (Табл. 7.1).

Таблица 7.1

Классификация видов влияния и противостояния ему по признаку психологической конструктивности – неконструктивности (по Е.В. Сидоренко)

Вид влияния	Характеристика конструктивности – неконструктивности	Конструктивные виды контрвлияния (цивилизованное)	Неконструктивные виды контрвлияния (нецивилизованное)
Убеждение	Конструктивный вид влияния, при условии, что мы ясно и открыто сформулировали партнеру цель нашего воздействия	Контраргументация	Игнорирование Принуждение Деструктивная критика Манипуляция
Самопродвижение	Конструктивный вид влияния, при условии, что мы не используем обманных “трюков” и раскрываем свои истинные цели и запросы	Конструктивная критика Отказ	Деструктивная критика Игнорирование
Внушение	Спорный вид влияния; внушение – это всегда проникновение через «черный вход»	Конструктивная критика Энергетическая мобилизация Уклонение	Деструктивная критика Манипуляция Принуждение Игнорирование

Продолжение Таблицы 7.1

Вид влияния	Характеристика конструктивности – неконструктивности	Конструктивные виды контрвлияния (цивилизованное)	Неконструктивные виды контрвлияния (нецивилизованное)
Заражение	Спорный вид влияния; никто не может определить, насколько полезно адресату заразиться именно данным чувством или состоянием и именно сейчас	Конструктивная критика Энергетическая мобилизация Уклонение	Деструктивная критика Манипуляция Принуждение Игнорирование
Пробуждение импульса к подражанию	Спорный вид влияния; считается приемлемым в воспитании детей и при передаче мастерства от профессионала высокого класса молодому профессионалу	Творчество Конструктивная критика Уклонение	Деструктивная критика Игнорирование
Формирование благосклонности	Спорный вид влияния; лесть, подражание как высшая форма лести и услуга адресату влияния могут быть манипуляцией	Конструктивная критика Уклонение Энергетическая мобилизация	Деструктивная критика Игнорирование
Просьба	Спорный вид влияния; в российской культуре считается разрушительным для того, кто просит; в американской культуре считается оправданным	Отказ Уклонение	Деструктивная критика Игнорирование

Вид влияния	Характеристика конструктивности – неконструктивности	Конструктивные виды контрвлияния (цивилизованное)	Неконструктивные виды контрвлияния (нецивилизованное)
Принуждение	Спорный вид влияния; считается конструктивным в некоторых педагогических, политических системах и в аварийных ситуациях	Конфронтация	Деструктивная критика Манипуляция Ответное принуждение Игнорирование
Деструктивная критика	Неконструктивный вид влияния	Психологическая самооборона Уклонение	Ответная деструктивная критика Манипуляция Принуждение Игнорирование
Манипуляция	Неконструктивный вид влияния	Конструктивная критика Конфронтация	Встречная манипуляция Деструктивная критика

У каждого человека есть право влиять на других, но у каждого же есть право и отвергать чужое влияние. Это касается и тех, кто кажется нам стоящим ниже по уровню психического, нравственного или профессионального развития. *Противостояние чуждому влиянию* – это сопротивление воздействию другого человека с помощью психологических средств [60].

Существуют следующие *виды противостояния психологическому влиянию*:

1. Контраргументация. Сознательный аргументированный ответ на попытку убеждения, опровергающий или оспаривающий доводы инициатора воздействия. Контраргументация также требует «эмоционального штиля». Если партнёр слишком разгорячился в процессе предъявления собственных аргументов, его адресату рекомендуется вначале заручиться согласием себя выслушать. Начинать контраргументацию, не заручившись таким согласием, бессмысленно. Услышать контраргументы можно только добровольно. Если

мы заставляем их выслушать, это уже не контраргументация, а принуждение, и эффект у него будет соответствующий. Психологически грамотная контраргументация должна начинаться с согласия с оппонентом в чём-то, а затем продолжаться в форме приглашения к обсуждению наших сомнений. *Главная цель контраргументации* – найти решение проблемы, а вовсе не переубедить оппонента. Поэтому показателем её эффективности будет найденное решение, а не ощущение собственной силы и значимости. Даже если найденное решение – это то решение, которое было изначально нами выработано, психологически корректней построить обсуждение таким образом, чтобы оппонент чувствовал себя не убеждённым, а дошедшим до этого решения практически самостоятельно. Для этого можно придерживаясь логики оппонента встраивать в его рассуждения контраргументы. Например:

– Мне нужны большие полномочия для решения этого вопроса, ведь я профессионал.

– Несомненно, Вы профессионал высокого уровня. Как Вам видится расширение Ваших полномочий? Как это повлияет на качество выполняемой Вами работы?

2. Конструктивная критика. Подкреплённое фактами обсуждение целей, средств или действий инициатора воздействия и обоснование их несоответствия целям, условиям и требованиям адресата. Конструктивная критика – критика, в которой говорится не что плохо, а что и как сделать лучше. «Ты был эффективен в этом... Ты был бы более эффективен, если... (Ты будешь более эффективен, когда...)» или «Это было замечательно, а вот это, на мой взгляд, можно сделать лучше. Мне это видится, например, так...» То есть: «Что хорошо, что изменить или добавить, чтобы получить требуемый результат». Конструктивность критики – необходимый элемент психологической грамотности. Если вы не знаете, что подсказать и как помочь человеку, которого вы собираетесь критиковать, – не делайте этого.

3. Энергетическая мобилизация. Соппротивление адресата попыткам внушить или передать ему определённое состояние, отношение, намерение

или способ действий. Энергетическая мобилизация может использоваться для противостояния внушению, заражению, попыткам формирования благосклонности. Общий способ энергетической мобилизации – это поиск факторов, питающих, восстанавливающих и усиливающих индивидуальную энергию, и целенаправленное использование этих факторов. Например, простое воздействие горячего душа или сауны, определённых видов питания, режима сна, чтение определённых книг, просмотр определённых фильмов. Ситуативно обусловленный способ энергетической мобилизации – это преобразование любой отрицательной или противоречивой эмоции в эмоции гнева. Энергетическую мобилизацию вызывают две эмоции: радость и гнев. Страх и депрессию трудно преобразовать в радость. Но можно с успехом преобразовать в гнев, рассердиться на того, кто стремится повлиять.

4. Творчество. Создание нового, пренебрегающего влиянием образца, примера или моды либо преодолевающего его. Творчество может использоваться для противостояния попыткам пробуждения импульса к подражанию. Истинное творчество имеет внутренние, а не внешние причины. Для стимуляции творческой способности можно использовать тренинг креативности.

5. Уклонение. Стремление избегать любых форм взаимодействия с инициатором воздействия, в том числе случайных личных встреч и столкновений. *Техники уклонения:* тайм-аут (отвлечение внимания на бытовую тему; физический выход из пространства взаимодействия под благовидным предлогом; философский выход из ситуации; попытки отшутиться); сокращение интервалов взаимодействия (перенесение разговора на другое время; установление «графика» взаимодействия); предотвращение личного взаимодействия (исключение возможности встреч; преобразование личной встречи в переписку).

6. Психологическая самооборона. Применение речевых формул и интонационных средств, позволяющих сохранить присутствие духа и выиграть время для обдумывания дальнейших шагов в ситуации

деструктивной критики, манипуляции или принуждения. *Задача техник психологического самбо* – предохранить себя от разрушительных последствий варварского нападения и манипуляции, помочь самому себе справиться с ошеломлённостью, смятением, эмоциональной бурей в душе. Психологическое самбо требует использования чётких речевых формул, правильно подобранной интонации, основательности в ответе. Пример техники психологической самообороны – информационный диалог – прояснение позиции партнёра и собственной позиции путём обмена вопросами и ответами, сообщениями и предложениями.

7. Игнорирование. Действия, свидетельствующие о том, что адресат умышленно не замечает (либо не принимает во внимание) слов, действий или выраженных адресатом чувств.

8. Конфронтация. Открытое и последовательное противопоставление адресатом своей позиции и требований инициатору воздействия. Этот способ является оправданным в тех случаях, когда инициатор влияния использует такие неконструктивные способы воздействия, как: манипуляция, деструктивная критика, игнорирование или принуждение. Это сильное средство, и если адресат воздействия решает его использовать, он должен быть последовательным и идти до конца.

9. Отказ. Выражение адресатом несогласия выполнить просьбу инициатора воздействия. *Техники отказа:* отказ-опасение («Боюсь, что это не возможно»), отказ-сожаление («Сожалею, но не могу согласиться с этим»), отказ-вынужденность («Я вынужден отказать от этого предложения»).

Выбор техники противостояния влиянию зависит от контекста конкретной ситуации, индивидуальных особенностей человека, используемой техники влияния [60].

По существу, любое влияние – это напряжение той нашей способности, которая может проявляться и совершенно спонтанно, безо всякого усилия со стороны руководителя. Люди, несомненно, различаются по природному дару непреднамеренного (непроизвольного) влияния на других. Но люди гораздо

острее и мучительнее переживают неспособность противостоять чужому влиянию, нежели свою способность оказывать влияние. Люди могли бы способствовать друг другу в реализации потребности влияния, но вместо этого они препятствуют друг другу, поскольку не верят в то, что влияние других не будет для них разрушительным [38].

7.3. Содержание и методы силового (нецивилизованного, варварского) психологического влияния

Варварское психологическое влияние – это первая ступень собственно психологического влияния, очень близкая еще к физическому воздействию.

Варварское психологическое влияние

Нападение – внезапная атака на чужую психику, совершаемая с сознательным намерением или без такового и являющаяся формой разрядки эмоционального напряжения.

Принуждение – приневоливание человека к выполнению определенных действий с помощью угроз и лишений.
--

Психологическое нападение несет в себе многие черты нападения физического, являясь символическим его замещением.

Принуждение выступает как примитивное использование других людей для реализации собственных целей.

Варварство нападения выражается в том, что другой человек воспринимается как добыча или как препятствие, которое может помешать схватить добычу, и поэтому должно быть устранено или нейтрализовано.

Варварство принуждения состоит в том, что другой человек воспринимается как орудие, которым можно воспользоваться, или как препятствие, которое можно попробовать превратить в орудие.

Ни нападающий, ни принуждающий не задумываются о сохранении и развитии дела (в долгосрочной перспективе), деловых отношений и тем более личностной целостности другого человека. Таким образом, нападение

и принуждение не отвечают всем трем критериям цивилизованности и должны быть признаны варварскими.

Варвары могут заявлять, что действуют в интересах дела и даже в интересах другого человека («Ему это на пользу пойдет. Он мне потом спасибо скажет!»). Многие менеджеры отечественных компаний ссылаются, например, на то, что эти методы должны быть использованы по отношению к тем, на кого не действуют иные методы.

Такая практика может породить лишь порочный круг усугубления и воспроизведения варварства. Варварство может быть сиюминутно эффективным: схватил добычу, заставил сделать. Однако оно неэффективно в долгосрочной перспективе. Варварство не оставляет человеку возможности выбирать, принимать на себя ответственность, планировать, рассчитывать на свои усилия, творить новое [18].

Психологическое нападение – это атака, внезапное воинственное действие против другого человека или группы людей. Это проявление психологической агрессии или войны. К нему применимы такие метафоры, как: маневр, силовой прием, взрыв, автоматная очередь, снайперский выстрел, химическое заражение, удар ножом, кулаком, «тупым предметом» и т. п. В психологическом нападении, однако, в качестве всех этих атакующих инструментов используются исключительно психологические средства – вербальные, невербальные и паралингвистические, причем физическая борьба не входит в число используемых невербальных средств.

Психологическое нападение – это, прежде всего, словесная атака. Когда нападение и принуждение использует слова, они обращены, прежде всего, к эмоциональному, а не когнитивному пласту личности.

Это резкий и сокрушительный удар словом, от которого сотрясается все душевное существо. Аналогичным образом будут звучать струны скрипки или рояля, если сильно ударить по корпусу инструмента.

Нападение заставляет партнера страдать. Удар вызывает нарушение душевного равновесия на более или менее длительный период времени.

Чем более длителен этот период, тем более разрушительными могут быть последствия удара для душевной организации в целом [72].

Нападение – это быстрое, стремительное действие, предпринятое против кого-либо или чего-либо с целью захвата, нанесения урона, ущерба и т. п.

Однако не всякое психологическое нападение совершается с целью захвата или нанесения урона. Захват или урон могут выступать лишь как средства для достижения более общей цели. Более того, не каждое психологическое нападение вообще изначально имеет определенную цель.

Попробуем выделить несколько форм психологического нападения и определить их специфические особенности.

Нападение может совершаться: с определенной целью; по определенной причине; по определенной причине и с определенной целью. В первом случае можно говорить о целенаправленном нападении («Это заставит его испугаться и изменить тактику»), во втором – об импульсивном («Я вспылал»), в третьем – о тотальном («Я вспылал, и это испугало его и заставило изменить тактику»).

Тотальное нападение может сначала совершаться под воздействием импульса, а продолжаться уже и для того, чтобы достичь определенной цели («Не сдержался, сорвался, а потом вижу, он становится от этого стоворчивее, стал еще громче возмущаться»). Или наоборот, начинаться тотальное нападение может как целенаправленное, но в процессе взаимодействия с партнером к нему присоединяется импульс («Думал, повышу специально голос на него, чтобы заставить слушаться, а он на меня стал в ответ нападать... Ну, тут уже меня понесло...»).

В реальности во многих случаях нападение несет в себе признаки тотальности. Однако возможны и «чистые» культуры: абсолютно рассудочного, взвешенного и контролируемого *целенаправленного* нападения, с одной стороны, и абсолютно не контролируемого, нерационального, безрассудного *импульсивного* нападения – с другой.

Импульсивное нападение

В том случае, когда нападение совершается не для чего-то, а почему-то, причиной нападения выступают импульс, стремление человека даже не как личности, а как организма освободиться от напряжения, разрядить агрессивные импульсы. Причина импульсивного нападения кроется не в психической, а в психофизиологической организации человека. Она совершается скорее даже вопреки осознанным намерениям.

Если целенаправленное нападение можно уподобить выстрелу, то импульсивное нападение подобно взрыву – от него страдают те, кто оказался рядом, возможно, совершенно случайно.

Импульсивный варвар сам не ведает, что творит, и потом может сожалеть о случившемся. Область «импульсивного», или «наивного» нападения в пределе может соответствовать доле импульсивных и неправильно выполненных действий во всем человеческом поведении.

Критерием «импульсивного», или «наивного», нападения является его совершенная «бескорыстность». Оно не дает никакого межличностного выигрыша, лишь проигрыш. Выигрыш же психофизиологический – освобождение от излишнего психического напряжения, – весьма зыбок. Взрыв может повлечь за собой такую мощную негативную реакцию окружающих, что это вызовет у варвара еще большее напряжение [18].

Целенаправленное нападение

Если «наивный» варвар получает удовольствие от вызванного им эффекта, то это уже целенаправленное нападение, приближающееся к манипуляции или психологической игре.

7.4. Манипулятивные методы влияния: критерии манипуляций, противостояние манипулятивному влиянию

Манипуляция – преднамеренное и скрытое побуждение другого человека к переживанию определенных состояний, и принятию решений и

выполнению действий, необходимых для достижения инициатором его целей.

Одним из ведущих специалистов в определении понятия «манипуляция» является Е.Л. Доценко [20]. Он выделил характеристики манипуляции, употребляемые различными авторами, объединил их в группы признаков и обобщил в интегральные критерии, которые можно использовать для определения понятия *манипуляции*. К ним относятся следующие 7 критериев:

- 1) родовой признак – психологическое воздействие;
- 2) отношение манипулятора к другому как средству достижения собственных целей;
- 3) стремление получить односторонний выигрыш;
- 4) скрытый характер воздействия (как факта воздействия, так и его направленность);
- 5) использование (психологической) силы, игра на слабостях. Кроме того, еще два критерия оказались несколько обособленными;
- 6) побуждение, мотивационное привнесение;
- 7) мастерство и сноровка в осуществлении манипулятивных действий.

В конечном счете, Е.Л. Доценко интегрировал все выше указанные критерии в одно понятие и пришел к следующему выводу. *Манипуляция*, по его мнению, представляет собой «вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями».

Однако попытка объединения различных критериев, отражающих характеристики манипуляции как социально-психологического феномена взаимодействия людей, в одной краткой формулировке определения понятия ведет к возникновению необходимости выделять одни в качестве более существенных, другие – менее значимых. В этом случае мы сталкиваемся с выбором исследователя, вызванного необходимостью акцентирования

характеристик, имеющих значение для проблемы, в контексте которой рассматривается манипуляция. Следствием этого является существование целого ряда формулировок определения феномена психологической манипуляции [20].

Так, И.К. Мельник и Г.В. Грачев вслед за Е.Л. Доценко приводят несколько различных формулировок определения феномена психологической манипуляции. По их мнению, *психологическая манипуляция* – это:

– вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями;

– вид психологического воздействия, при котором мастерство манипулятора используется для скрытого внедрения в психику адресата целей, желаний, намерений, отношений или установок, не совпадающих с теми, которые имеются у адресата в данный момент;

– вид психологического воздействия, направленного на изменение активности другого человека, выполненного настолько искусно, что остается незамеченным им;

– вид психологического воздействия, направленного на неявное побуждение другого к совершению определенных манипулятором действий;

– искусное побуждение другого к достижению (преследованию) косвенно вложенной манипулятором цели;

– вид психологического воздействия, используемого для достижения одностороннего выигрыша посредством скрытого побуждения другого к совершению определенных действий.

Как видно, все эти определения манипуляции схожи между собой, различаясь только емкостью. И все они подчеркивают 7 критериев манипуляции, выделенных Е.Л. Доценко [20].

Психологическая игра – последовательная (неосознаваемая) цепочка действий, содержащая в себе «ловушку» для партнера и направленная на получение одностороннего психологического выигрыша.

Такой варвар под маской импульсивной неконтролируемой реакции («сорвался», «не выдержал», «вспылил») совершает вполне целенаправленное действие, дающее ему так называемый вторичный выигрыш. *Первичный выигрыш* – освобождение от психофизиологического напряжения, *вторичный выигрыш* – удовлетворение от того, что жертва введена в определенное эмоциональное состояние. Если он при этом не осознает, почему он это делает, то это психологическая игра. Если он осознает, какого вторичного выигрыша добивается, то это почти «гедонистическая манипуляция». «Почти» – потому, что нападение слишком явно и грубо, а манипуляция совершается скрытно и тонко. Возможен и *выигрыш третьего порядка* – достижение собственных целей благодаря тому, что жертва введена в соответствующее эмоциональное состояние и действует под влиянием этого состояния. Это почти «прагматическая манипуляция». Опять-таки почти, поскольку нападение слишком прямо и грубо. Однако точную грань между манипуляцией и варварством здесь провести нелегко, да вряд ли и нужно, если руководствоваться лишь практическими, а не научными соображениями [73].

Любое общение – это по большому счёту манипуляция. Всё, что мы говорим, по нашей идее должно вызвать определённую реакцию. Отвечая на вопрос «Как дела?», ждём понимания, сочувствия, одобрения. А когда не получаем ничего из этого, задаём наводящий вопрос, например: «Что ты об этом думаешь, я молодец?»

Предельно честное общение, лишённое манипуляции, в данном случае выглядело бы просто смешно: «Давай я тебе расскажу, как у меня дела, а ты меня похвалишь?». В том случае, когда одно понятие подменяется другим, и происходит манипуляция в общении. Когда человек говорит одно, а

подразумевает совсем другое. Манипуляция начинается там, где кончается логика и здравый смысл. Манипуляция апеллирует к чувствам.

Противостояние манипулятивному влиянию

Шаг первый. Логика: поскольку чаще всего в манипулятивном сообщении нет никакой связи, между первой частью и второй, можно объяснить манипулятору, что в его фразе отсутствует логика. Иногда это помогает.

Шаг второй. Неловкость: иногда манипулятивное высказывание звучит вполне логично, но имеет скрытый подтекст. Ставить манипулятора в неловкое положение – увлекательное занятие. «Ты говоришь, что очень уважаешь меня, потому что хочешь уйти пораньше? Ну так и говори».

Шаг третий. Оцените: обычно манипулятор не уверен в себе, а иначе, зачем бы ему манипулировать? Своим поведением он пытается обеспечить себе власть над окружающими, хотя больше всего его заботит собственная безопасность. Дайте ему почувствовать себя комфортно, скажите, что понимаете, цените и принимаете его. Увидите, тяга превращать людей в марионеток уменьшится.

Шаг четвёртый. Сделайте свой выбор: манипулятор давит на ваши чувства и надеется тем самым заставить сделать то или иное. Однако то, что люди заставляют нас испытывать те или иные чувства – это миф. Чувства находятся внутри нас, и никто, кроме нас, не в состоянии их «включить» и «выключить».

Вас пугают? Ответьте иронией. Вас берут на слабо? Ответьте удивлением. Вас выводят из себя? Помните о том, что это лишь приглашение, которое вы можете принять, и от которого вы можете отказаться. Манипулятор будет озадачен.

Шаг пятый. Понять себя: в каждой семье принято реагировать на события определённым образом. В одной семье принято над всем подшучивать, в другой – расстраиваться по поводу и без, в третьей – винить в своих бедах только себя и «посыпать голову пеплом». Дети, которые

выросли в этих семьях, получают эту «ведущую» эмоцию по наследству. Они будут иронизировать, печалиться и мучиться чувством вины соответственно чаще, чем другие. Можно предположить, что когда эти дети вырастут, им будут чаще попадаться манипуляторы, которые будут играть именно на их «ведущем» чувстве. Исходя из этого, всем можно посоветовать понять, какая именно эмоция им досталась от родителей. А дальше вернуться к предыдущему пункту [75].

7.5. Способы преднамеренного и непреднамеренного психологического влияния

Существует специфика двух разновидностей воздействия: *преднамеренное* (целенаправленное) и *непреднамеренное* (без всякой заранее поставленной цели – неумышленное). Стоит отметить, что эти два вида воздействий отличаются спецификой детерминации. Если *целенаправленное воздействие* осуществляется для чего и имеет телеологическую обусловленность, то непреднамеренное – не имеющее цели – каузально, т.е. осуществляется не для чего, а почему (причинно детерминированный).

Непреднамеренное воздействие осуществляется в ситуации, когда один человек просто воспринимает присутствие другого. Каждый человек ежедневно встречается с другими людьми в транспорте, на улице, спортивной площадке, не задумываясь над тем, кто именно находится в этих местах рядом с ней, однако каждый индивид помнит о существовании других. Это выражается в изменении поведения в присутствии других. Например, девочка, которая только что веселилась у себя дома, выходя на улицу, придает себе серьезный вид, ведь она знает, что на улице присутствуют другие люди.

Известный социальный психолог Н.Н. Обозов выделяет *два вида воздействий на человека в социальном пространстве*:

1) возможен, или предполагаемый контакт, когда поведение человека изменяется через догадку о присутствии индивидов в каком-то месте;

2) визуальный пространственный контакт или контакт «молчаливого присутствия», когда поведение индивида изменяется под влиянием визуального наблюдения других людей.

В психологии применяется термин *«публичный эффект»*, сущность которого в том, что характеристики индивидуальной деятельности и поведения изменяются под воздействием пассивного присутствия других.

В конце XIX в. американский психолог Норман Трипплет начал серию экспериментов с целью изучения влияния на действие индивида присутствия других людей. Суть экспериментов состояла в том, чтобы выявить влияние ситуации соревнования на изменение скорости велосипедиста в сравнении с результатами, полученными в гонке наедине. Исследуемыми были дети. Двадцать детей из сорока испытуемых показали в соревновании более высокие результаты, десять – несколько улучшили их, у десяти – наблюдалось даже ухудшение в связи с перевозбуждением [18].

В этих экспериментах выяснился вопрос о том, действует ли индивид наедине лучше, чем в присутствии других, или, наоборот, стимулирует факт присутствия других эффективность деятельности каждого. Опираясь на эти наблюдения, исследователь сделал вывод, что присутствие других людей вызывает определенные изменения в деятельности индивида.

Свою гипотезу Трипплет проверил на другом эксперименте. Он просил детей, чтобы те, соревнуясь друг с другом, сматывали рыболовные катушки. После этого были сравнены результаты, которые показали, что дети сматывали катушки быстрее в присутствии других детей. Этот эксперимент стал первой попыткой понять, как меняется деятельность человека в присутствии других людей, причем не обязательно членов своей группы.

Позднее различные модификации этого эксперимента заложили эмпирические основы для дальнейших исследований воздействия на индивида присутствия других людей. Результаты этих исследований были

интерпретированы как возникновение эффекта возрастающей сенсорной стимуляции, когда на продуктивность деятельности индивида влияет само присутствие других людей, работающих над той же задачей рядом. Каким образом присутствие других людей влияет на наше поведение?

Одним из первых на этот вопрос пытался дать ответ американский психолог Бибб Латан в своей теории социального толчка (1981 г.). Он утверждает, что сила воздействия других людей объясняется действием нескольких факторов:

- 1) количеством людей;
- 2) их пространственной близостью;
- 3) их авторитетом и статусом.

Для иллюстрации совокупного действия этих факторов Латан использует аналогию с электролампочками. Так же, как количество света, падающего на поверхность, зависит от количества ламп, их близости к поверхности и мощности, социальное влияние зависит от количества людей, их близости и степени влиятельности. С увеличением числа людей, увеличивается и степень их влияния. Территориальная близость других людей тоже является влиятельным фактором. То же самое можно сказать о роли в этом процессе авторитета, статуса людей, которые рядом с нами. Все эти факторы или по одиночке, или вместе совершают на нас влияние. Однако это влияние бывает разным. Наблюдения показывают, что люди по-разному реагируют на внимание к себе со стороны окружающих. Одни в присутствии других чувствуют себя свободно, ведут уверенно, ощущают вдохновения. Другие – наоборот: теряются, беспокоятся, испытывают дискомфорт. Какими бы ни были эти результаты, но понятно, что присутствие других людей влияет на наше поведение. Флойд Олпорт, анализируя эти явления в 1920 р., назвал их «эффектом аудитории».

Флойд Олпорт предложил названия для определения двух противоположных эффектов: улучшение деятельности в присутствии других людей получило название *социальной фасилитации* (социального

содействия). Обратное влияние, т.е. ухудшение деятельности, было названо Олпортом *социальным ингибированием* (социальным торможением, сдерживанием). Сегодня эти понятия являются общепринятыми [75].

При каких условиях возникает социальная фасилитация, а при каких – ингибирование? Эти вопросы и исследовали отдельные ученые.

Первое теоретическое объяснение эффекта аудитории было предложено Робертом Зайонц в 1965 году. Исходя из бихевиористской формулы поведения ($P = C \rightarrow R$), Зайонц предположил, что присутствие других людей является для индивида сильным стимулом – источником общего возбуждения. В этом случае, когда человек знает, как и что нужно делать (особенно в случае, когда индивидом усвоена автоматическая реакция), и поэтому чувствует себя уверенно, то возбуждение, вызванное присутствием зрителей, улучшает ее деятельность. Причем усиление стимула (увеличение числа присутствующих) интенсифицирует *эффект фасилитации*. Однако когда реакция усвоена плохо, деятельность индивида ухудшается, поскольку реализации нужной, но плохо заученной, мешает доминирующая, хотя и не нужная.

Иными словами, наступает *социальное торможение (ингибирование)*. Роберт Зайонц сделал вывод, что повышенная возбудимость способствует выполнению простых задач и ухудшает выполнение сложных. Эта гипотеза была подтверждена почти в 300 эмпирических исследованиях с участием более 25 тысяч испытуемых.

Другой ученый, Николас Коттрелл, продолжая исследования эффекта аудитории (1972 г.), объяснил данный феномен тем, что люди, занятые деятельностью в присутствии других людей (на людях), ожидают оценки со стороны зрителей и обеспокоены тем, как их оценят. Н. Коттрелл и его сторонники привели немало доказательств того, что существуют различия между тем, как индивид воспринимает просто присутствие других людей, и тем, когда ожидает оценки со стороны других.

В дальнейшем эффект аудитории было объяснено теорией конфликта внимания, которое в 1986 году выдвинул Роберт Бэрн. Ученый утверждает, что зрители выступают как стимулирующим, так и тормозящим фактором деятельности человека по многим причинам, включая и ту, что назвал Зайонц. Действительно, утверждает Бэрн, присутствие других является источником возбуждения. Но прежде, чем возбуждение возникнет, присутствие других как отвлекающий фактор, вызовет конфликт внимания у занятого своим делом индивида [72].

О социальном влиянии нельзя говорить абстрактно, оно осуществляется по-разному в разной среде взаимодействия. Различия между этими средами могут определяться, например, тем, насколько оно является индивидуализированным, или на кого направлено воздействие: на индивида или на широкую аудиторию.

В связи с этими особенностями можно выделить различные виды социального воздействия, которые характеризуются особыми средствами и психологическими механизмами их срабатывания. В частности, это такие виды социального влияния, как социальное влияние в специально созданной среде убеждения и социальное влияние в среде, созданной средствами массовой информации.

7.6. Конструктивное психологическое влияние

Конструктивное психологическое влияние соответствует правилам поведения, обхождения (этикета), принятым в обществе, и субъективным критериям нравственности, справедливости, благородства конкретного человека. Оно осуществляется на основе законов уважения, внимания и почтения к другим людям, поэтому требует высокого уровня психологической культуры. В литературе при обозначении конструктивного влияния используются синонимичные термины: «цивилизованное», «развивающее», «лично-ориентированное», «дружественное» и т.д.

Конструктивное влияние – это влияние, прежде всего, словом, открытое и открыто адресованное интеллектуальным возможностям человека. Конструктивное влияние способствует сохранению и развитию дела, деловых отношений, личностной целостности участников. Это влияние свободно от силовых и обманных приёмов, поэтому не вызывает у людей эмоциональных всплесков, волнений и страха. Особенностью конструктивного влияния является то, что оно строится на основе добровольного согласия.

Способами оказания конструктивного психологического влияния являются:

- аргументация;
- контраргументация;
- самопродвижение.

Аргументация

Аргументация – это высказывание и обсуждение доводов в пользу предлагаемого решения или позиции с целью формирования или изменения отношения собеседника к данному явлению.

Необходимые условия аргументации

Цель аргументации должна быть отчётливо осознана самим инициатором влияния и открыто сформулирована адресату, например: «Позвольте мне доказать Вам, что этого человека нецелесообразно принимать к нам на работу».

Необходимо заручиться согласием адресата выслушать аргументы, например: «Согласен ли ты выслушать моё мнение?». Если получен отказ, то дальнейшие попытки аргументации будут восприняты собеседником как принуждение [21].

Эмоционально уравновешенное состояние, душевная ясность. Для этого необходима большая предварительная работа. Должна быть концентрация не столько на логике построения собственного доказательства, сколько на психологии взаимодействия с адресатом. Необходимо быть

убедительным для конкретного человека, а убедительность возникает в процессе взаимодействия.

Общие правила аргументации

1. Вежливость и корректность.

При любых ответах партнёра аргументатор должен сохранять вежливость. Высказывания, принижающие личность собеседника, недопустимы. Замечания, подобные: «А я думал, ты хорошо учился в школе», манипуляции, которые нарушают эмоциональное равновесие во время обсуждения проблемы.

2. Простота и ясность высказываний.

Все высказывания должны быть простыми, понятными, не содержащими вычурных выражений и редко используемых или специальных терминов. Например, вряд ли удачна формулировка: «Давайте подойдём к проблеме онтологически, оставим пока в стороне её этиологический аспект». Вместо неё лучше использовать другую: «Давайте решать проблему по существу, сейчас не так важно, как она возникла».

3. Общий язык.

В аргументации важно использовать язык, понятный обоим партнёрам.

4. Краткость.

Для того, чтобы удержать внимание слушающего, речь должна быть по возможности краткой. Заставлять себя слушать – почти всегда означает совершать насилие над другим человеком. Краткость – одно из выражений вежливости и уважения к собеседнику.

5. Наглядность.

При доказательстве своей идеи полезно применять наглядные средства:

- рисунки, графики;
- предметы, образцы продукции и др.;
- образные сравнения.

Все эти средства должны быть понятными, доступными для разглядывания, воображения, а если возможно, и для ощупывания.

6. Избегание чрезмерной убедительности.

Чрезмерная убедительность может проявляться в прямом указании адресату на его ошибку: «Ну, видишь теперь, где ты ошибся?». Прямое указание, замечание бросает вызов чувству собственной значимости и поэтому вызывает защитную реакцию сопротивления.

Другой вариант чрезмерной убедительности – излишнее количество аргументов. Излишняя доказательность подозрительна [20].

Техники аргументации

1. *Метод положительных ответов Сократа* – последовательное доказательство предлагаемого инициатором решения проблемы или задачи. Каждый шаг доказательства начинается со слов: «Согласны ли вы с тем, что...».

Если адресат отвечает утвердительно, данный шаг можно считать пройденным и переходить к следующему. Если партнёр отвечает отрицательно, инициатор продолжает словами: «Простите, я не совсем удачно сформулировал вопрос. Согласны ли вы с тем, что...» и т.д. до тех пор, пока адресат не согласится со всеми шагами доказательства и с предлагаемым решением в целом.

Задавать иные вопросы, кроме вопроса «Согласны ли Вы...», не рекомендуется. Особенно опасны вопросы: «А почему Вы не согласны?» или «Почему Вы возражаете против очевидных вещей?»

2. *Метод двусторонней аргументации* – открытое предъявление как сильных, так и слабых сторон предлагаемого решения, дающее адресату понять, что инициатор влияния сам видит ограничения этого решения. Партнёру предоставляется возможность самому взвесить аргументы «за» и «против».

Контраргументация

Контраргументация – это система высказываний и доводов, построенных на основе анализа и поиска противоречий в аргументах

собеседника с целью формирования или изменения его отношения к обсуждаемой проблеме.

Контраргументация – это более частое явление, чем аргументация, особенно если обсуждение темы занимает несколько часов, дней или даже месяцев.

Техники контраргументации

1. *Метод перечисловки аргументов партнёра* – прослеживание хода решения проблемы или задачи, предложенной партнёром, вместе с ним до тех пор, пока не будет найдено противоречие, свидетельствующее о справедливости противоположных выводов.

Рекомендуется тщательно придерживаться логики чужого решения, вместо того, чтобы предлагать свою.

Вариант (а): Выслушивание доказательства партнёра.

Вариант (б): Воспроизведение вслух того доказательства, которое предложил партнёр.

Вариант (в): Прослеживание логики доказательства партнёра с использованием наглядных средств.

Высший пилотаж исполнения техники: помочь партнёру прийти к открытию «Мы оба ошиблись».

Высший пилотаж: помочь партнёру прийти к открытию «Ну вот видишь, я всё же нашёл правильное решение».

Не рекомендуется быть «убийственно» убедительным и подчёркивать, что партнёр допустил ошибку или противоречие.

2. *Метод развёртывания аргументации* – предъявление партнёру новых, ранее не известных ему аргументов.

Можно использовать только после того, как проведена работа с уже предъявленными аргументами партнёра, иначе новые аргументы просто не будут услышаны.

3. *Метод разделения аргументов* – разделение аргументов собеседника на верные, сомнительные и ошибочные и обсуждение их по формуле:

1) «Я согласен с Вами в том, что...» (далее воспроизводится соответствующий аргумент);

2) «Правда, я уже менее уверен, что...» или «Не могу избавиться от некоторого сомнения в том, что...» (далее воспроизводится сомнительный аргумент).

Такое начало помогает партнёру почувствовать, что в принципе вы готовы, и согласиться с ним. Выражение сомнения помогает партнёру почувствовать, что вы готовы обдуманно и честно взвешивать все аргументы.

3) «Ну а что касается (далее следует ошибочный аргумент), то увы... (далее следует опровержение с помощью метода положительных ответов, перелицовки или развёртывания аргументации).

Работа, проведённая на этапах 1 и 2, помогает партнёру принять ваше несогласие на этапе 3 и рационально оценить ваши встречные аргументы и доказательства [44].

Самопродвижение

Самопродвижение – это открытое предъявление свидетельств своей компетентности и квалификации для того, чтобы быть оцененным по достоинству и благодаря этому получить преимущества в отборе кандидатов, назначении на должность и т.п.

Самопродвижение отличается от самовосхваления тем, что инициатор влияния не просто утверждает о себе что-либо, но подкрепляет эти слова реальными делами или фактами – свидетельствами реальных дел.

Например: «Психологу необходима креативность», говорит преподаватель психологии и поворачивается к доске. Тут обнаруживается, что мела нет. Не долго думая, преподаватель берёт тряпку и рисует схему влажной тряпкой» (из опыта университетских коллег).

Если вы не можете подтвердить свои возможности реальными действиями, то, по крайней мере, не опровергайте их своими же действиями.

Техники самопродвижения

1. Реальная демонстрация своих возможностей.

2. Предъявление сертификатов, дипломов, официальных отзывов, патентов, печатных работ, изделий и др.

3. Предъявление графиков, расчётов, схем.

4. Раскрытие своих личных целей.

5. Формулирование своих запросов и условий.

Парадокс самопродвижения заключается в том, что действительно компетентные люди характеризуются сниженной потребностью заявлять о своей компетентности. Как заметил писатель Б. Шоу, «умный человек не замечает своего ума, как человек, привыкший хорошо одеваться, не замечает своего костюма».

Самопродвижение так же, как аргументация, нуждается в том, чтобы его специально развивали и усиливали. Кроме этого, самопродвижение требует умения проявить свою компетентность и, следовательно, знать и помнить, в чём эта компетентность заключается.

В сущности, самопродвижение – это тоже аргументация. Это демонстрация фактов, которые воспринимаются как аргументы.

В связи с этим особое значение приобретает *резюме как способ самопрезентации*. Грамотно составленное резюме, подчёркивающее профессиональные и личные качества, профессиональные достижения в соответствии с заявленной целью резюме, повышает шансы получения должности, победы в конкурсе в иной ситуации конкуренции. Распространённым способом самопрезентации стало размещение на рабочем месте дипломов, грамот и иных подобных документов, а также фотографий, подтверждающих профессиональные успехи руководителя и возглавляемой им организации [38].

Понятие цивилизованного противостояния

Как уже говорилось, *противостояние влиянию* – это ответное влияние, то есть, в сущности – разновидность влияния.

Цивилизованное противостояние влиянию:

1) соответствует правилам этикета;

2) соответствует этическим нормам, принятым самим противостоящим субъектом.

Варварскому нападению, по-видимому, человек психологически цивилизованный должен противостоять *всегда*. В противном случае он рискует своей личностной целостностью. Что же касается манипуляции, то реакцией на нее может быть и сознательная капитуляция [60].

Общие правила цивилизованного противостояния

1. Противостояние начинается с минимальных средств.
2. Противостояние прекращается, когда:
 - а) манипулятор переключился на цивилизованное взаимодействие;
 - б) противостоящий адресат влияния принял решение капитулировать.
3. Переход к более мощным средствам противостояния совершается только в том случае, если манипулятор не реагирует на менее мощные средства.

В соответствии с этим алгоритм цивилизованного противостояния начинается с применения минимальных, или наименее мощных, средств, а заканчивается максимальными, или наиболее мощными, средствами (Рис. 7.1).

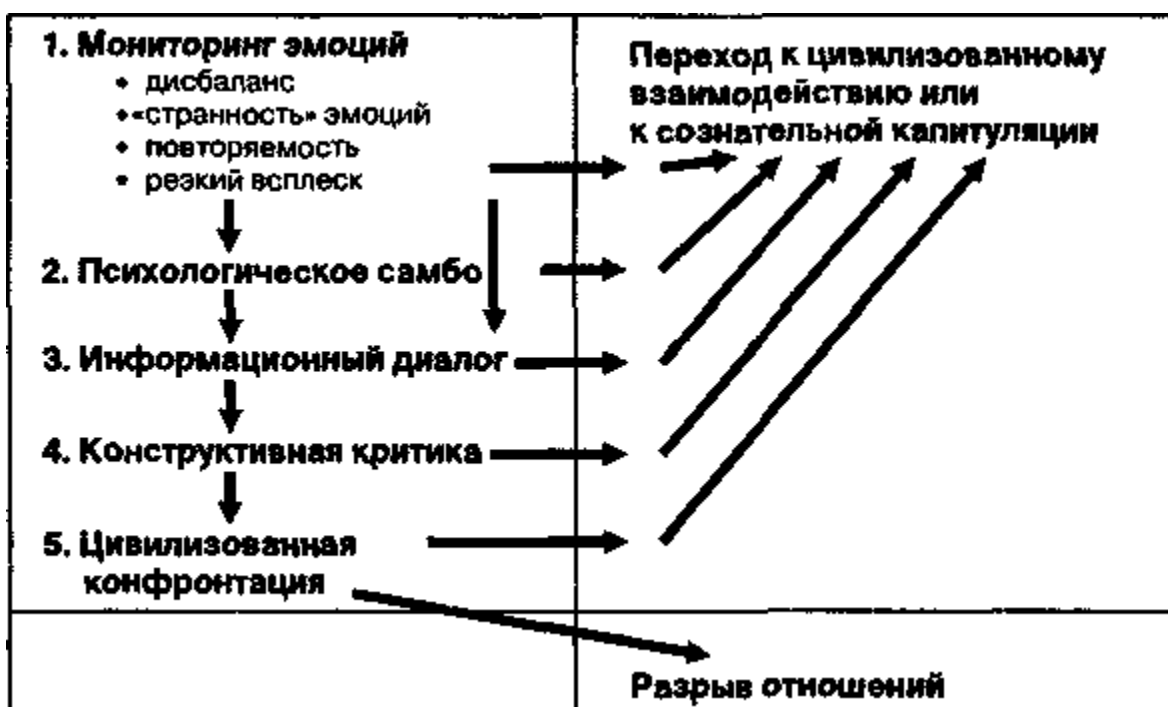


Рис. 7.1. Алгоритм цивилизованного противостояния

При этом фаза психологического самбо может быть пропущена. Она нужна лишь в тех случаях, если адресат ошеломлен чувствами и не в состоянии переходить от эмоционального мониторинга непосредственно к информационному диалогу.

Контрольные вопросы:

1. Кто такой инициатор и адресат влияния?
2. Какое психологическое взаимодействие является открытым, а какое закрытым?
3. Перечислите психологические средства влияния.
4. Какие паралингвистические и невербальные средства влияния вы знаете?
5. Назовите цели психологического влияния.
6. Что такое манипуляция? Для чего нужны манипуляции?
7. В чем разница между убеждением и внушением как видами психологического влияния?
8. Чем отличается заражение и побуждение импульса к подражанию как виды психологического влияния?
9. Что отличает формирование благосклонности и просьбу? Может ли одно перейти в другое?
10. Что относится к нецивилизованным «варварским» видам психологического влияния?
11. Охарактеризуйте принуждение и его виды.
12. Для чего применяется деструктивная критика?
13. От чего зависит эффективность психологического воздействия?
14. Назовите виды противостояния психологическому влиянию.
15. Какова главная цель контраргументации?
16. Что такое энергетическая мобилизация?
17. Когда применяется психологическая самооборона (психологическое самбо)?

18. В каких случаях уместна конфронтация?
19. Что такое импульсивное нападение? Когда оно применяется?
20. Перечислите критерии манипуляции по Е.Л. Доценко.
21. Как противостоять влиянию манипуляции?
22. Когда осуществляется непреднамеренное психологическое воздействие?
23. Что такое социальная фасилитация и социальное ингибирование?
24. Назовите способы оказания конструктивного психологического влияния.
25. Перечислите техники аргументации и контраргументации.
26. Какие техники самопродвижения вы знаете?

Рекомендуемая литература:

1. Дерюгин В.И. Теневая психология : Методы психологического воздействия и способы психологической защиты : Периодическая таблица элементов психологии / В.И. Дерюгин. – М. : Эксмо, 2003. – 317 с.
2. Доценко Е.Л. Психология манипуляции : Феномены, механизмы и защита / Е.Л. Доценко. – М. : ЧеРо ; Юрайт, 2000. – 342 с.
3. Душкина М.Р. Психология влияния в деловом общении и социальных коммуникациях : учебник для вузов / М.Р. Душкина. – 2-е изд., испр. и доп. – М. : Издательство Юрайт, 2019. – 228 с. – (Высшее образование).
4. Куницына В.Н. Межличностное общение : учебник для вузов / В.Н. Куницына, Н.В. Казаринова, В.М. Погольша. – СПб. : Питер, 2001. – 544 с.
5. Михайлюк Е.Б. Психология влияния : [Искусство владеть собой. Наука управлять другими. Умение вести переговоры и отстоять свою точку зрения] / Е.Б. Михайлюк. – Ростов н/Д : Феникс, 2003. – 155 с.
6. Мокшанцев Р.И. Психология рекламы : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент» / Р.И. Мокшанцев; М-во образования Рос. Федерации, Новосиб. гос. акад.

экономики и упр. – М. : ИНФРА-М ; Новосибирск : Сиб. соглашение, 2000. – 228 с.

7. Панкратов В.Н. Манипуляции в общении и их нейтрализация : Практическое руководство / В.Н. Панкратов. – М. : Изд-во Института Психотерапии, 2001. – 208 с. (Серия: Психология успеха и эффективного управления.)

8. Погольша В.М. Социально-психологический потенциал личного влияния : автореферат дис. ... кандидата психологических наук : 19.00.05 «Социальная психология» ; Санкт-Петербургский гос. ун-т / В.М. Погольша. – Санкт-Петербург, 1998. – 18 с.

9. Сидоренко Е.В. Тренинг влияния и противостояния влиянию / Е.В. Сидоренко. – СПб. : Речь, 2004. – 256 с.

10. Чалдини Р. Психология влияния [Текст] / Роберт Чалдини ; [пер. с англ. Е. Бугаева и др.]. – 5-е изд. – Москва ; Питер, 2012. – 294 с.

11. Шейнов В.П. Скрытое управление человеком : психология манипулирования / В.П. Шейнов. – Москва : АСТ ; Минск : Харвест, 2007. – 814 с.

12. Шостром Э. Человек-манипулятор : Внутреннее путешествие от манипуляции к актуализации / Эверетт Шостром; [пер. с англ. Н. Шевчук, Р. Римской]. – М. : Апрель-Пресс ; Изд-во Ин-та Психотерапии, 2004. – 190 с.

ГЛАВА 8. КОНФЛИКТЫ И ПУТИ ИХ РАЗРЕШЕНИЯ

8.1. Определение и общая характеристика конфликта

Конфликт в его современном понимании является слишком сложным и многоаспектным явлением, в котором одновременно сочетаются как негативные, так и положительные факторы. Существует более 100 определений понятия «конфликт», но при всем разнообразии формулировок их объединяет нечто общее – так, на каком бы уровне не развивался конфликт, он обязательно несет в себе столкновение интересов разных сторон.

Дадим общее определение конфликта.

Конфликт – это столкновение разнонаправленных мотивов, потребностей и интересов как в сознании индивида, также и в межличностных отношениях индивидов или группы людей, связанных с отрицательными эмоциями и переживаниями.

Важно помнить, что противоречие становится конфликтом только в том случае, если хотя бы одна из сторон чувствует угрозу своим личным интересам.

Для того, чтобы из противоречия, то есть из ситуации, когда одно исключает другое, возник конфликт, должны быть задействованы определенные факторы, то есть должны быть стороны-участники противоречия, личная заинтересованность сторон в предмете противоречия и обстоятельства, это противоречие выявляющие.

Конфликт не возникает, когда речь идет об общеизвестных и общепринятых истинах, существующих объективно и не затрагивающих чьи-либо персональные взгляды. В то же время как только ситуация касается чьих-либо интересов, его статуса, вкусов, убеждений и предпочтений, не зависимо от того, насколько значимыми или ничтожными они могут

показаться в масштабах всего человечества, человек начинает чувствовать необходимость отстаивать свои интересы [16].

Конфликтам, как правило, присущи некоторые общие свойства:

- 1) наличие противоречий в позициях партнеров по общению, различия в их целях, мотивах, мнениях;
- 2) участники конфликта вступают в противоборство, стремятся нанести урон друг другу;
- 3) психологическим фоном любого конфликта чаще всего являются отрицательные эмоции.

Конфликт может привести к позитивным изменениям в тех обстоятельствах, если он решается конструктивно, и, наоборот – к разрушению отношений, а часто и к психологическим нарушениям у участников конфликта, если конфликт игнорируется и приобретает характер деструктивного течения.

Негативным следствием «хронического конфликта» становится повышение тревожности личности, вялость, потеря интереса к жизни, иногда – развитие депрессии; наблюдается резкое снижение эффективности труда. Если конфликт решается верно, то у обеих его сторон возникает чувство облегчения, удовлетворения, подъема сил, радости общения.

То есть, конфликт может быть очень полезным, так как подчас дает возможность выявить имеющиеся проблемы, лучше вникнуть в их сущность. Споры, столкновения мнений часто показывают альтернативы решения той или иной проблемы, кроме того, они дают человеку возможность высказаться, обозначить свою позицию, удовлетворить, таким образом, личную потребность в понимании и уважении.

Конфликт является одной из неотъемлемых условий развития социальных систем и отношений, но их возникновение и течение всегда можно направить в конструктивное русло. Наука, изучающая конфликты, называется ***конфликтология*** [70].

Чтобы извлечь из конфликта пользу, нужно научиться им грамотно управлять, что крайне важно для людей коммуникативных профессий и руководителей различных уровней.

Основные характеристики конфликта, которые необходимо учитывать при его анализе и конструктивном разрешении:

1) **типология конфликта** – какие бывают конфликты?

2) **причины конфликта** – из-за чего разгорелся конфликт?

3) **структура конфликта** – «из чего состоит» конфликт?

4) **динамика конфликта** – как развивается конфликт во времени?

5) **способ разрешения конфликта** – с каким результатом завершается конфликт, как можно разрешить конфликт, какие имеются возможности для его конструктивного разрешения?

8.2. Типология (классификация) конфликта

В основу классификации конфликтов могут быть положены различные основания.

Так, **в зависимости от состава участников**, выделяют:

1) **внутриличностный конфликт** – возникает как противоборство различных аспектов одной и той же личности в результате неудовлетворенности окружающей действительностью;

2) **межличностный конфликт** – наиболее распространенный вид конфликта. При межличностном конфликте происходит столкновение личностей либо на почве несовместимости их взглядов, мировоззрений, характеров, либо в борьбе за обладание ценностями и за распределение ресурсов, как материальных, так и духовных;

3) **конфликт между личностью и группой** – возникает, когда отдельная личность идет против мнения большинства;

4) **внутригрупповой конфликт** – развивается в больших и малых социальных группах, организациях;

5) межгрупповой конфликт – возникает, когда различные социальные группы стремятся к достижению несовместимых целей и препятствуют друг другу в их реализации [33].

В зависимости от масштаба конфликта выделяют его различные уровни:

- 1) микроуровень;
- 2) макроуровень;
- 3) глобальный конфликт.

По принадлежности участников конфликта к какой-либо социальной группе различают конфликты в организациях:

- 1) классовые конфликты;
- 2) национальные;
- 3) международные конфликты.

В зависимости от уровня субъектов конфликтного взаимодействия по отношению к социальной системе конфликты бывают:

- 1) горизонтальные;
- 2) вертикальные.

Вертикальными называются конфликты, участники которых находятся в отношении подчинения один другому. Участники **горизонтальных конфликтов** не находятся друг у друга в подчинении.

В зависимости от сферы жизнедеятельности общества, в которой развивается конфликт, различают:

- 1) политические;
- 2) экономические;
- 3) идеологические;
- 4) нравственные;
- 5) религиозные;
- 6) социальные;
- 7) правовые конфликты.

Субъектами этих конфликтов могут быть как отдельные личности, так и социальные группы:

– *политический конфликт* развивается по поводу властных отношений, главным образом, по поводу приобретения власти и ее использования в интересах различных социальных групп;

– *экономический конфликт* развивается в экономической сфере жизни общества. В его основе лежат противоречия, касающиеся распоряжения и использования, а также присвоения средств производства и противоречия, возникающие в процессе организации и управления производством материальных благ;

– *идеологические, религиозные, нравственные конфликты* основываются на противоречиях в духовной сфере человеческой жизнедеятельности;

– *социальный конфликт* является следствием противоречий в распределении средств жизнеобеспечения, социальных благ и ресурсов;

– *правовой конфликт* возникает по поводу юридических норм и правосознания.

Конфликты подразделяются по принципу продолжительности и напряженности протекания на:

- 1) продолжительные;
- 2) кратковременные;
- 3) бурные;
- 4) вялотекущие.

В зависимости от сферы, в которой происходит разрешение конфликтов можно выделить те, что разрешаются в деловой сфере, и те, разрешение которых происходит в личностно-эмоциональной сфере [31].

По признаку социальных последствий и наличию позитивных тенденций различают конструктивные (продуктивные) и деструктивные (разрушительные) конфликты.

8.3. Причины конфликтов

Главное влияние на поведение личности в конфликте оказывают ее потребности, установки, привычки, образ мышления, поведенческие модели.

Существует понятие «конфликтная личность» и «конфликтность личности».

«Конфликтность личности» – это комплекс личностных черт как интегративное личностное качество, что обуславливает частоту ее вступления в конфликт. Это качество включает целый комплекс факторов, среди которых присутствуют:

- уровень общей культуры личности;
- эмоциональное состояние;
- индивидуально-психологические качества;
- уровень агрессивности;
- социально-психологические факторы (жизненные условия, социальное окружение, личностное восприятие ситуации и т.п.);
- эгоистические личностные установки.

«Конфликтная личность» – повышенная готовность личности к конфликтам и их выработке [6].

Существует несколько типологий конфликтных личностей, приводим наиболее **значимые типы конфликтных личностей**:

1. Агрессивные личности – проявляют вербальную агрессию в общении, оскорбляющие других, выходят из себя, когда на них не обращают внимания.

2. Пессимисты – во всех делах предусматривают неудачи.

3. Жалобщики – всегда жалуются на других людей и на жизнь вообще. Однако ничего не делают для решения проблем.

4. Всезнайки – ставят себя выше других. Это сопровождается осознанием собственного величия и соответствующим поведением.

5. Псевдо-альтруисты – делая добро, тайно сожалеют об этом.

6. Угодники – всегда говорят да, по любым обстоятельствам, но не держат собственного слова.

7. Максималисты – хотят всего и сразу, хотя в этом реально нет необходимости.

8. Нерешительные – люди, которые не способны принять решение по поводу страха ошибки.

9. Акцентуированные – люди с заострением характерологических черт.

Важно помнить, что конфликт возникает тогда, когда уже нет возможности разрешить противоречия между сторонами мирным путем, то есть когда противоречия обостряются до предела. А конфликт – это и есть процесс их разрешения, но на стадии открытого противоборства.

Таким образом, получается, что **процесс возникновения конфликта** – это переход противоречия из скрытой формы в явную и осознанное взаимодействие сторон оппонентов на субъективном уровне [14].

Причины конфликта могут быть классифицированы по 4-м группам:

- 1) причины, связанные с информационными факторами;
- 2) причины, связанные с факторами поведения сторон;
- 3) причины, связанные с ценностными отношениями сторон;
- 4) причины, связанные с объективной структурой ситуации.

К группе 1 «причины, связанные с информационными факторами», относят всевозможные процессы, связанные с таким обменом или передачей информации, при которых данные утрачиваются, искажаются или по каким-либо другим причинам, нередко субъективным – физиологическим или психическим – воспринимаются неадекватно. С этими причинами часто связано возникновение коммуникативных барьеров, обыкновенно приводящих к недопониманию и недоразумениям, что закономерно выливается в конфликт.

К группе 2 «причины, связанные с факторами поведения сторон», относят различные проявления в поведении одной стороны, не устраивающие другую сторону.

К группе 3 «причины, связанные с ценностными отношениями сторон», относят поведенческие нормы, моральные и этические ценности, принципы, значимые для одной из сторон и неприемлемые для другой.

К группе 4 «причины, связанные с объективной структурой ситуации», относят те объективные обстоятельства, которые могут затруднить общение, привести к его неэффективности. Личные параметры оппонентов (пол, возраст, социальная принадлежность и т.д.) рассматриваются как объективные факторы. Также значение имеют условия, в которых происходит общения (размер помещения, количество человек, температура и т.д.) [32].

Нужно знать, что причины, приводящие к деструктивным конфликтам и приводящие к конструктивным, разнятся.

Важно помнить, что если к деструктивным конфликтам приводят как объективные, так и субъективные причины, то конструктивные конфликты возникают исключительно вследствие объективных причин.

Дадим общую характеристику конструктивного и деструктивного конфликтов.

Конструктивные конфликты полезны, они положительно влияют на функционирование и развитие социальной системы, ведут к позитивным изменениям. *Деструктивные* – вредны.

Управлять конфликтом – значит превратить потенциально деструктивный конфликт в конструктивный, направить силы конфликтующих сторон на поиски его разумного решения.

Признаки конструктивного конфликта:

1) главное в конструктивном конфликте – не одержать верх над оппонентом, а решить проблему;

2) в процессе разрешения конструктивного конфликта положительно развиваются взаимоотношения между его участниками;

3) участники конструктивного конфликта всегда готовы к переговорам;

4) в процессе конструктивного конфликта оппоненты соблюдают морально-этические нормы и остаются в рамках деловых отношений.

Признаки деструктивного конфликта:

1) нежелание сторон идти на уступки друг другу, жестко фиксированная позиция;

2) при деструктивном конфликте вместо обсуждения конкретной проблемы часто происходит «переход на личности»; стороны больше интересуют не цель, а сам ход выяснения отношений;

3) деструктивный конфликт часто провоцирует поведение, не укладывающееся в рамки морально-этических норм;

4) деструктивный конфликт ведет к разобщению людей внутри группы и затрудняет совместную деятельность.

Среди ***причин, приводящих к конструктивным конфликтам*** выделяют следующие, наиболее часто встречающиеся:

1) неграмотное распределение нагрузки;

2) недостаток ресурсов для выполнения поставленных задач;

3) физически неблагоприятные условия работы;

4) несоответствующая оплата труда;

5) неудобный рабочий график.

Отдельно стоит рассмотреть ***признаки конструктивного конфликта***.

Среди причин конфликтности отношений руководителя и подчиненного выделяют объективные и субъективные [43].

Объективные причины:

1. *Субординационный характер отношений.* Они характеризуются двумя сторонами – функциональной (официальной, формальной) и личностной (неофициальной, неформальной). Первая означает, что одни группы людей направляют деятельность подчиненных, а последние

выполняют указания. Личностное содержание отношений в звене «руководитель-подчиненный» зависит от индивидуально-психологических особенностей участников взаимодействия, их темпераментов, характеров, способностей, деловых и моральных качеств.

Противоречие в звене «руководитель-подчиненный» заложено в обязанности выполнять распоряжения, т.е. подчиняться, что порождает конфликт. Наибольшей конфликтностью характеризуется вертикальное взаимодействие руководителя с подчиненными.

2. *Деятельность в системе «человек – человек» конфликтозна по своей природе.* Из четырех типов деятельности («человек – человек», «человек – природа», «человек – машина», «человек – знак») наиболее конфликтны профессии типа «человек – человек».

3. *Предметно-деятельностное содержание межличностных отношений.* Около 96% конфликтов между руководителями и подчиненными связаны с их совместной деятельностью. На профессиональную сферу взаимоотношений приходится 88%, бытовую – 9 и общественную – 3% конфликтных ситуаций.

4. *Интенсивность совместной деятельности оппонентов.*

Наиболее «спокойный» месяц в отношениях руководителей и подчиненных – июнь, а наиболее «конфликтные» – май и январь.

5. *Наиболее конфликтно звено «непосредственный руководитель – подчиненный»:* на него приходится более 53% конфликтов. По мере увеличения статусной дистанции частота конфликтов уменьшается.

6. *Разбалансированность рабочего места.* Сбалансированность рабочего места означает, что его функции должны быть обеспечены средствами и не должно быть средств, не связанных с какой-либо функцией. Обязанности и права должны быть взаимно уравновешены. Разбалансированность рабочего места ведет к возникновению конфликтов «по вертикали».

7. Рассогласованность связей между рабочими местами в организации:

– подчиненному дают указания много начальников, в результате подчиненный хватается за все подряд и отказывается от выполнения указаний и распоряжений;

– у руководителя много непосредственных подчиненных – более 7–8 человек, которыми невозможно оперативно управлять.

8. Сложность социальной и профессиональной адаптации руководителя к должности управленца.

9. Недостаточная обеспеченность по объективным условиям управленческих решений всем необходимым для их реализации.

Субъективные причины:

1. Управленческие причины:

– ошибочные решения;

– излишняя опека и контроль;

– неэффективный стиль руководства;

– неравномерность распределения служебной нагрузки среди подчиненных;

– нарушения в системе стимулирования труда.

2. Личностные причины:

– низкая культура общения, грубость;

– напряженные отношения между руководителями и подчиненными;

– психологические особенности участников взаимодействия (повышенная агрессивность, эмоциональная неустойчивость, тревожность, завышенная самооценка).

Большинства конфликтов можно избежать, разрешить в зародыше, если, анализируя обстановку вокруг себя, вовремя заметить наличие факторов, способных привести к конфликту, и устранить их [61].

8.4. Структура конфликта

В психологической структуре конфликтов выделяют несколько компонентов:

1. Познавательные компоненты:

- взаимное восприятие особенностей каждой из конфликтующих сторон;
- интеллектуальные способности переработки информации и принятия решения;
- степень включенности личности в конфликтную ситуацию на различных этапах её развития;
- уровень самоконтроля участников конфликта;
- опыт работы с людьми и профессиональная подготовленность;
- самосознание, самопонимание и объективность в оценке своих возможностей.

2. Эмоциональные компоненты конфликта представляют собой совокупность переживаний его участников.

3. Волевые компоненты проявляются как совокупность усилий, направленных на преодоление разногласий и иных трудностей, возникающих в результате противоборства сторон, и на достижение целей, преследуемых участниками конфликта.

4. Мотивационные компоненты конфликта образуют его ядро и характеризуют сущность несовпадения позиций участников противоборства.

Кроме этого, в *общей структуре выделяют:*

- 1) стороны конфликта* – его непосредственные участники;
- 2) объект конфликта* – то, из-за чего возникает конфликт между субъектами, на что претендует каждый из участников (материальное или идеальное);
- 3) субъект конфликта* – разнонаправленные силы, которые пытаются реализовать свои интересы (отдельные индивиды, социальные,

политические, экономические группы, а также в организации, государства, межнациональные объединения);

4) условия протекания конфликта – социально-психологические, экономические, политические и тому подобное;

5) мотивация конфликта – система мотивов (внутренних побуждений), приводящих к возникновению всех типов конфликтов [19].

Мотивами межличностных конфликтов является негативная форма поведения, общения; отстаивания собственных интересов, цели, позиции, ценностей; конкуренция, борьба за лидерство, соперничество, осуждение средств и методов достижения цели, конфликтность, импульсивность, агрессивность.

Мотивы межгрупповых конфликтов – это несовместимые цели отдельных групп, конкуренция, соперничество, борьба за лидерство и преференции;

6) инцидент конфликта – непосредственная ситуация, которая вызывает конфликт;

7) образ конфликтной ситуации – когнитивное восприятие конфликта его участниками;

8) действия участников конфликта – поведенческие стратегии участников конфликта;

9) конфликтная ситуация – основа конфликта, предшествующая ему и состоящая из объекта и сторон конфликта (участников). Конфликтная ситуация перерастает в конфликт, когда происходит прямое столкновение оппонентов, претендующих на один и тот же объект;

10) разрешение конфликта – возможно только после исчерпания конфликтной ситуации вокруг объекта конфликта [14].

В развитии конфликта огромное значение придается так называемым конфликтогенам общения.

Типология конфликтогенов

Конфликтогены подразделяются на несколько основных типов:

- 1) стремление к превосходству;
- 2) проявление агрессии;
- 3) проявление эгоизма.

Стремление к превосходству

Есть ряд признаков, по которым можно определить в человеке склонность к проявлению этого типа конфликтогенов:

1. Снисходительное отношение к окружающим.

Как правило, человек относится ко всем с показной доброжелательностью, при этом демонстрируя свое доминирование в том или ином аспекте. Он часто говорит фразы типа:

«Вы только не обижайтесь, но я объясню Вам, как это надо делать», «Как можно было допустить ошибку в таком элементарном деле?», «Как же получилось, что Вы не знаете таких простых вещей» и т.д. Такое отношение однозначно вызывает негативные реакции, протест, обиду.

2. Хвастовство.

Человек часто явно или скрыто выставляет напоказ свои достоинства, показывает только те знания и умения, которыми владеет в совершенстве, старательно замалчивая те, где его может кто-то превосходить. Обычно, такой человек вызывает раздражение и желание его осадить, поставить на место.

3. Категоричность.

Человек излишне уверен в своей правоте и всячески старается показать это окружающим, беспелляционно высказывая свою точку зрения, и пытаясь навязать ее собеседнику, при этом активно подавляя его. Такой человек часто использует короткие категоричные высказывания следующей конструкции: «Все чиновники – взяточники», «Все мужья / жены изменяют» и т.д. и стремится оставить за собой последнее слово в разговоре. Категоричность и беспелляционность всегда вызывают протест.

4. Непрошенные советы.

Человек, часто из самых благих побуждений, дает советы тогда, когда его об этом не просят. Такое поведение воспринимается как попытка показать свое превосходство, навязать свое мнение и показать несостоятельность того, кому совет адресован. Естественной реакцией на непрошенные советы является раздражение.

5. Прерывание собеседника.

Человек склонен часто перебивать собеседника, высказывая свои соображения, выражая свое мнение, не зависимо от того, интересно ли это мнение окружающим. При этом он обычно повышает голос или делает какие-либо жесты, привлекающие внимание.

Также для такого человека характерно исправлять других, например, в каких-либо фактах или просто в произношении того или иного слова, вклиниваясь в разговор. Таким поведением человек дает почувствовать окружающим, что он считает свое собственное мнение гораздо более значимым, чем их. Реакция в данном случае, разумеется, имеет исключительно негативную окраску.

6. Соккрытие информации.

Некоторые люди часто замалчивают какую-либо информацию. Они это делают на полубессознательном уровне и обычно не хотят причинить вреда. Как правило, это делается для того, чтобы преподнести свои сведения наиболее эффектно, подгадать время, подождать удобной ситуации.

Тем не менее, намерения в этом случае не играют никакой роли, так как те люди, которые заинтересованы в получении информации, не имея таковой, начинают чувствовать тревогу, беспокоиться, что-то додумывать, создавать вокруг себя атмосферу неуверенности и нервозности. Разумеется, сокрытие фактов никогда не приветствуется в коллективе и может привести к конфликту.

7. Нарушение этики.

Нарушение этики может быть сознательным, имеющим своей целью оскорбить кого-либо, показать свой протест или саботировать какое-то

событие, и бессознательным, возникающим по недомыслию или вследствие неосведомленности об этических нормах. К нарушениям этики относят всякие нарушения социокультурных норм, как например: использование чужих мыслей без ссылки на автора, причинение эмоционального или физического неудобства без принесения извинений. Часто такое поведение могут счесть, попросту говоря, хамским и реагировать соответственно.

8. Подшучивание.

Человек склонен высмеивать всех и вся, часто не имея при этом оскорбительных намерений. Однако шутка может прийтись не к месту и не ко времени. Как правило, это вызывает раздражение и воспринимается как неуважение. В официальной беседе подшучивание над собеседником или над предметом серьезного обсуждения расценивается как нарушение этики.

9. Ложь.

Обман является одним из сильнейших конфликтогенов. В абсолютном большинстве случаев люди лгут ради того, чтобы добиться своей цели в ущерб другим. Поведение, противоречащее понятию «честь», воспринимается резко отрицательно и имеет трудно поправимые последствия.

10. Напоминание о неудачах.

Этот конфликтоген также относится к разряду очень сильных, так как имеет чрезвычайно большое влияние на психическое состояние человека. Часто, не задумываясь над последствиями, человек напоминает собеседнику о его промахах и ошибках. Самое малое, что может стать результатом этого напоминания – ощущение дискомфорта у собеседника, но и этого уже достаточно, чтобы поставить под угрозу дальнейший ход беседы, и, не исключено, привести к конфликту [33].

Проявление агрессии

Слово агрессия происходит от латинского *aggressio* – нападение. Агрессия однозначно воспринимается негативно и, как правило, вызывает ответную реакцию и практически неминуемо приводит к конфликту.

Как правило, наиболее конфликтны те люди, для которых агрессивное поведение – свойство характера, а не реакция на определенные раздражители и ситуации. Однако таких людей относительно немного.

Среди тех, у кого нарушена пропорция агрессивности в характере, выделяют два типа людей:

1) люди с повышенной агрессивностью.

Такие люди являются постоянным источником конфликтных ситуаций. Они не умеют бороться со своими внутренними проблемами, не привлекая окружающих и не выплескивая на них свои негативные эмоции;

2) люди с заниженной агрессивностью.

Такие люди не являются источниками конфликтов, но часто в них вовлекаются, так как их поведение часто граничит с апатией. Они не склонны высказывать и тем более отстаивать свое мнение, за что их часто считают мягкотелыми и бесхарактерными. Эти люди добиваются в жизни гораздо меньшего, чем они на самом деле заслуживают.

Чаще всего агрессия бывает ситуативной, то есть вызванной объективными или субъективными обстоятельствами, в которых находится человек.

Важно помнить, что *агрессия в большинстве случаев – психическая реакция человека на полученный конфликтоген любого типа*. Это значит, что, если ваш собеседник проявляет агрессию, причина может скрываться в поведении вас самих.

Для того, чтобы сдерживать свою агрессию, необходимо дать ей выход. Однако надо помнить, что агрессия, выплестнутая в коллективе, превращается в сильнейший конфликтоген и влечет за собой конфликт. Но и сдерживать эмоции нельзя, т.к. это может сильно сказаться на вашем психическом и даже физическом здоровье, привести к депрессии, неврозам, бессоннице, язве желудка и т.д.

Что же делать? Агрессию можно снять самостоятельно. Для этого существует три способа:

- 1) пассивный;
- 2) активный;
- 3) логический.

Пассивный способ снять агрессию выражается в «плаче в жилетку». Для этого можно выбрать близкого вам человека, психоаналитика или просто того, кто способен вас выслушать, не проявляя негативных эмоций. Человеку необходимо в вербальной (словесной) форме выплеснуть накопившиеся эмоции. Рекомендуется даже поплакать, так как слезы, как ничто другое, снимают напряжение, расслабляют и успокаивают. Физиологически это объясняется тем, что слезы выводят из организма ферменты, вырабатываемые при стрессе и раздражении и не дающие потом человеку успокоиться.

Активный способ снять агрессию выражается в использовании двигательной активности. При борьбе с агрессией очень помогают занятия физическим трудом и спортом. Причем, физические упражнения должны быть связаны с какой-либо деятельностью, направленной на деструкцию, например, это может быть колка дров, выбивание ковров и т.п., а спортивные упражнения должны быть связаны с ударами, например, это может быть бокс, борьба, бадминтон или теннис и т.п.

Также большую пользу приносят циклические упражнения, то есть направленные на методическое повторение одних и тех же элементов, как, например, бег или плавание. Для женщин прекрасно подходит фитнес и аэробика.

Также агрессию снимают виды деятельности, поглощающие внимание и вызывающие сильные эмоции, такие, как: чтение детективов, просмотр психологических фильмов и фильмов ужасов, а также рыбалка, охота и т.п.

Физиологически польза активных занятий объясняется тем, что при физических нагрузках сгорает адреналин, являющийся неизменным спутником стресса [32].

Логический способ снять агрессию больше всего подходит тем, кто ставит работу мысли превыше всего остального и привык безраздельно полагаться на рациональность.

Таким людям рекомендуется спокойно анализировать все происходящее, доискиваться до первопричин. Также логический способ предполагает активное использование умственной деятельности, например, при интеллектуальных играх, решении задач и разгадывании сложных кроссвордов. Работа мысли притупляет эмоции.

Проявление эгоизма

Каждому человеку свойственно в большей или меньшей мере любить себя, однако эгоизм является крайней степенью этого чувства. Эгоисты склонны выстраивать всю свою систему оценок, ориентируясь на собственное благо. Эти люди используют окружающих для достижения своих целей, не считаясь ни с чьим мнением. Разумеется, такое поведение не может восприниматься положительно, и, как правило, приводит к конфликтам.

Для того, чтобы преодолеть свой эгоизм, необходимо чаще оглядываться по сторонам и принимать во внимание интересы других людей. Если этого не делать, то окажется, что эгоист находится в вакууме, вокруг него образуется пространство, не заполненное сочувствием и пониманием или просто положительными эмоциями, а это негативно скажется, прежде всего, на состоянии самого эгоиста.

Важно помнить, *что конфликтогенов в процессе общения можно и нужно избегать*, для этого нужно:

- 1) стараться всегда быть тактичным и вежливым, помня о том, что любое неосторожное слово может вызвать конфликт;
- 2) четко и недвусмысленно формулировать свои мысли, чтобы всегда быть правильно понятым;
- 3) проявлять эмпатию к собеседнику.

Поставьте себя на место собеседника и представьте себе, что он почувствует в ответ на ваши слова и поступки.

Руководитель должен иметь в виду, что остановить конфликт на стадии эскалации чрезвычайно трудно. При урегулировании межгруппового конфликта требуется применение жестких, иногда и радикальных мер, вплоть до увольнения участников-зачинщиков.

Общекolleктивный конфликт ведет к самораспаду данного коллектива, влекущему массовые увольнения и срыв рабочих графиков.

8.5. Динамика развития конфликта

Конфликт в своем развитии проходит ряд фаз:

С момента своего возникновения и до того момента, как противостояние можно будет считать исчерпанным, по данным *А.В. Палагиной*, конфликт проходит **три основные стадии:**

- 1) латентный конфликт (или предконфликтная ситуация);
- 2) конфликтное взаимодействие;
- 3) разрешение конфликта и постконфликтная ситуация [43].

Г.В. Ложкин, Н.И. Повьякель выделяют пять стадий в течение конфликта:

- 1) возникновение конфликтной ситуации,
- 2) осознание объективной конфликтной ситуации,
- 3) инцидент,
- 4) возникновения конфликта,
- 5) разрешение конфликта [31].

1. Возникновение конфликтной ситуации (фаза латентного конфликта) – возникновение конфликта не внезапное, ему предшествует накопление конфликтного материала, рост споров между потенциальными участниками конфликта. Но все это еще – маскированное, претензии еще не высказанные. Атмосфера между сторонами постепенно накаляется,

нарушается эмоциональное состояние и качество коммуникации. Внутреннее состояние участников вызывает неуравновешенность системы «личность – окружающая среда», что негативно влияет на всех присутствующих. В предконфликтной ситуации формируются основные элементы конфликта, его участники и причины. Как правило, латентный конфликт существует на бессознательном уровне, стороны еще не могут открыто высказать свое недовольство. Однако на данном этапе общение сторон сводится к активному обсуждению предмета, который вызывает у них разногласия.

На данном этапе можно избежать конфликта, не дать спору перерасти в открытую конфронтацию. Однако эта задача осложняется тем, что истинные причины противоречий могут быть скрыты за поводом. Предотвратить конфликт удастся только в том случае, если будут найдены истинные причины разногласий.

Важно помнить, что *для перехода предконфликтной ситуации в открытый конфликт необходим «толчок», внутренний или внешний.*

Толчок, провоцирующий переход скрытого конфликта в открытый, может быть как явлением, исходящим извне, то есть вызванным чисто субъективными факторами, не имеющими отношения к сторонам или предмету конфликта, так и внутренним, то есть каким-либо проявлением со стороны одного из участников противоречия.

Когда предконфликтная ситуация осознается ее участниками, конфликт переходит в следующую стадию – в конфликтное взаимодействие.

Любой конфликт лучше прекращать именно на латентной стадии путем прояснения позиций и устранения причин.

2. Осознание объективной конфликтной ситуации – конфликт становится реальностью, когда противоречия осознаны и противоположная сторона отвечает любым действием. Только восприятие ситуации как конфликтной обуславливает соответствующее поведение. Но она может быть воспринята по-разному:

1) адекватно воспринята конфликтная ситуация – стороны верно осознают ситуацию;

2) неадекватно воспринята конфликтная ситуация – конфликт воспринимается с некоторыми отступлениями от реального положения вещей: это обусловлено чаще всего личностными чертами участников конфликта, их индивидуально-психологическими особенностями, степенью конфликтности личности, социально-психологической валидностью;

3) не понятый конфликт – объективно существует конфликтная ситуация, но она не осознается оппонентами;

4) ложная конфликтная ситуация – объективно конфликтная ситуация отсутствует, но стороны воспринимают свои отношения как конфликт.

3. Инцидент – любая ситуация, провоцирующая конфликт на фоне напряженной эмоциональной атмосферы. Это может быть слово, интонация, жест, мимика, а также употребление так называемых конфликтогенов общения.

4. Возникновение конфликта (актуальный конфликт) – открытое столкновение сторон в виде демонстративного поведения, высказываний, действий, сопровождающихся острыми эмоциональными реакциями [6].

Конфликтное взаимодействие – это собственно столкновение сторон, переход участников конфликта к активным действиям. При переходе от латентного конфликта к конфликтному взаимодействию, как правило, выполняются, три условия начала конфликта:

1) один из участников конфликта, он называется зачинщиком, сознательно и активно действует в ущерб другому;

2) другой участник осознает, что эти действия направлены против его интересов;

3) в связи с этим он сам предпринимает ответные действия.

Таким образом, после начала конфликта в силу вступает закон, называемой *логикой конфликта* – **действие-противодействие**. Это означает, что как только участники конфликта начали открытое

противоборство, каждое слово и действие любого из них повлечет за собой ответную реакцию противоположной стороны, которая, в свою очередь, совершит действие, направленное против первой стороны, что также не останется без ответа и так до тех пор, пока не начнется третья стадия конфликта – его разрешение.

На стадии конфликтного взаимодействия стороны переходят к активной конфронтации, при этом они склонны привлекать доводы и аргументы, мало имеющие отношение к первоначальному предмету спора, а иногда сам предмет и вовсе отходит на второй план, и происходит столкновение взглядов, убеждений и позиций сторон в общем.

На данном этапе прекратить конфликт сложнее, чем на первом, но при грамотном поведении сторон и / или посредников это возможно.

При возникновении актуального конфликта он может развиваться по **конструктивному и деструктивному пути**. В первом случае отношения не выходят за нормативные рамки, оппоненты пытаются решить противоречия, не касаясь личностных черт другой стороны; при неконструктивном течении конфликт приобретает характер эскалации, где фрустрированные потребности участников конфликта консервируются, стороны пытаются оскорбить друг друга, не видят и не слышат никаких рациональных доводов, формируется «образ врага», «плохого человека», оппонента обвиняют во всех грехах. При этом разрушаются отношения в коллективе, возникают психосоматические и невротические осложнения, резко падает эффективность труда [43].

В момент разгара конфликта возможна его эскалация – то есть разрастание конфликта происходит от частного к общему, то есть сначала конфликт может быть межличностным и затрагивать только отдельных людей, затем он переходит в межгрупповой, т.к. каждая из сторон ищет поддержки у посторонних людей, при этом участники конфликтующих групп активно используют против оппонентов доводы личного характера, вспоминают старые обиды. И, наконец, неуправляемый конфликт может

перерасти в общеколлективный, когда противостояние затрагивает всех и вся, а первопричина противоборства полностью забыта.

5. Разрешение конфликта – завершение конфликтной ситуации. Оно может быть полным или частичным.

С точки зрения результата конфликт бывает:

- 1) полностью разрешенным;
- 2) частично разрешенным;
- 3) совсем не разрешенным.

Для полностью разрешенного конфликта характерна полная победа какой-либо стороны над другой / другими.

Для частично разрешенного конфликта характерен компромисс, относительно устраивающий все заинтересованные стороны.

Для совсем не разрешенного конфликта характерно затухание спора, не приносящее удовлетворения ни одной из сторон. При таком положении вещей конфликт может возобновиться через любой отрезок времени.

Важно помнить, что *чем дольше конфликт не получает какого либо разрешения, тем сильнее он может разрастись.*

Частичное завершение может предусматривать возвращение конфликта; полное завершение чаще всего исчерпывает его тематику. Иногда ради конструктивного разрешения спора нужна третья сторона (арбитр). Это – индивид или группа, внешние по отношению к конфликту. При конструктивном завершении конфликта система переходит на новый уровень существования и отношений [16].

Резюмируя вышеобозначенное, конфликт является достаточно сложным социальным явлением, которое требует психологических знаний и выработки навыков его конструктивного решения.

После конфликта часто наблюдается постконфликтный синдром.

Часто он характеризуется спадом напряжения между сторонами и повышающимся уровнем комфорта общения между ними, стремлением к сотрудничеству.

Тем не менее, не редки случаи, когда после конфликта у одной из сторон-участников или у всех них наблюдается постконфликтный синдром – ощущение напряженности, недоверия к бывшему оппоненту. В таких ситуациях может возникнуть новый конфликт, зачастую не связанный с предметом завершеного. При этом другим может оказаться не только объект конфликта, но и уровень, на котором разгорается новое противостояние, а также состав сторон-участников.

Для устранения противоречий необходимо провести анализ конфликта. Для этого применяется так называемое картографирование, в котором анализируются основные причины, участники спора, их потребности. Индикатором конфликта является также эмоциональная напряженность сторон, повышение уровня их тревожности, неудовлетворение глубинных стремлений к самореализации, самоутверждения, успеха и тому подобное. Важно увидеть ситуацию с одной и другой стороны, найти общие интересы, новые подходы, принять решение, что будет приемлемо для обеих сторон. Проводится психологический анализ как ситуации в целом, так и каждого участника с учетом его личностных и индивидуально-психологических черт. Конфликты необходимо как можно раньше направить в конструктивное русло, потому что *стихийные, неуправляемые конфликты приводят к таким последствиям*, как:

- 1) разрушение доверия, репутации и отношений;
- 2) торможение реформ и позитивных изменений;
- 3) провоцирование обид, обвинений, девальвация нравственных норм;
- 4) рост отчужденности, агрессивности;
- 5) угроза подлинным интересам, иногда – переход к ненормативным действиям;
- 6) распад коллектива, негативные психические последствия для всех участников конфликта.

Признаками деструктивного течения конфликта являются:

- 1) переход от решения основного вопроса в обиду и оскорбления другой стороны;
- 2) преобразование дискуссии в спор;
- 3) искаженное восприятие оппонента и его идей;
- 4) тотальное дискредитирование оппонентов [70].

8.6. Способы разрешения конфликта

Конфликт выявляет имеющиеся проблемы, причем наличие двух или более конфликтующих сторон даёт возможность взглянуть на эти проблемы одновременно с различных точек зрения.

При конструктивном конфликте разногласия, дискуссии, споры, разноплановые подходы как формы конфликтного поведения стимулируют поиск наиболее эффективного решения проблемы.

В процессе конструктивного конфликта проясняются позиции участников, раскрывается сущность отстаиваемых ими интересов, люди лучше узнают друг друга.

Конструктивный конфликт объединяет людей на основе наличия общих интересов с одной стороны, и точек соприкосновения с другой, помогает создать коллектив единомышленников.

Конструктивные конфликты – одна из движущих сил прогресса, так как помогают преодолевать застойные явления и стимулируют поиск новых, более продуктивных и совершенных решений.

Конструктивные конфликты дают возможность каждому человеку «быть услышанным», высказать свою точку зрения, а значит, создают условия для самореализации и развития личности, удовлетворяют потребность человека во внимании и уважении [43].

В ходе конструктивного конфликта снимается «синдром покорности», повышается активность человека, уровень его самооценки и ответственности.

Конструктивные конфликты снимают напряженность в коллективе без ущерба для рабочего процесса.

Грамотный руководитель должен знать динамику конфликта, чтобы суметь его предотвратить или остановить.

Для этого ему необходимо:

- 1) точно знать истинную причину разногласий;
- 2) не дать спору перейти с первоначального предмета на личные качества сторон;
- 3) не допустить разрастания конфликта и вовлечения посторонних лиц.

Выделяется несколько способов решения конфликтов:

1) соперничество (от силового давления одной стороны к переговорам) – навязывание другой стороне решения, которое удовлетворяет лишь одну сторону;

2) компромисс (частичные уступки) или **кооперативная стратегия** (проблемно-разрешающая) – поиск решения, которое удовлетворяет обе стороны;

3) приспособление (отказ от борьбы) или **бездействие** – индивид находится в конфликтной ситуации, но не действует;

4) уклонение (выход из конфликта с минимальными затратами, но проблема не решена) или **избегание** – выход из ситуации конфликта – физический или психологический;

5) сотрудничество (нахождение общих интересов, конструктивное решение конфликта), из которых последний является наиболее благоприятным, поскольку конфликт исчерпан, когда все его участники выходят победителями, достойно, с учетом всех интересов [33].

Стратегии реализуются в тех или иных тактиках поведения в конфликте. Наиболее распространенными **тактиками** являются:

- 1) **давление** – требования, приказы, угрозы;
- 2) **рациональное убеждение** – использование фактов и логики для подтверждения своей позиции и убеждения противоположной стороны;

3) *санкции* – использование взысканий и вознаграждений;

4) *манипуляции* – введение оппонента в состояние волнения, запутанности, создание эффекта внезапности, неожиданности и достижения своей цели;

5) *коалиционная тактика* – просьба о поддержке, союзе и тому подобное.

Тактики бывают рациональные и иррациональные, мягкие и жесткие.

Процесс решения конфликта может идти несколькими путями. Это:

– затухание,

– преодоление,

– прекращение,

– регулирование,

– угасание,

– саморазрешение,

– сглаживание.

Критериями разрешения конфликта являются:

1. Удовлетворенность сторон результатами.

2. Прекращение противодействия.

3. Устранение травмирующих факторов; достижения цели.

4. Изменение позиции.

5. Формирование нового эффективного поведения на будущее.

Очень часто для эффективного решения конфликта необходимо пригласить третью сторону – арбитра.

Условиями конструктивного разрешения конфликта являются:

1) прекращение конфликтного взаимодействия;

2) поиск совпадения интересов, целей;

3) прекращение вражды, сотрудничество;

4) критический анализ позиций;

5) признание ошибок сторонами;

6) опора на общие интересы;

- 7) опора на положительное;
- 8) выделение конструктивного;
- 9) снижение эмоционального напряжения;
- 10) положительная оценка противника, сближение позиций;
- 11) обращение к третьей стороне;
- 12) критичность к себе;
- 13) уравновешенность поведения;
- 14) выбор оптимальной стратегии.

Успешность завершения конфликта зависит от таких факторов, как:

- своевременность, равновесие сил, помощь третьей стороны;
- сходство ценностной системы;
- культурные, деловые и моральные качества личности;
- предыдущие хорошие отношения.

Самым эффективным способом разрешения конфликта является сотрудничество. Оно предусматривает проведение откровенного разговора, переговоров, где проблема отделяется от человека; обращается внимание на интересы, а не к позиции; предлагаются взаимовыгодные варианты. В некоторых случаях может потребоваться психологическая помощь участникам конфликта [61].

Комплексное урегулирование конфликта состоит из следующих компонентов: *медиация – психодиагностика – консультация – психотерапия.*

Совместная работа по решению конфликта в производственных отношениях с включением в процесс руководителя, третьей стороны, а также психолога, будет иметь следующий вид:

1. Всесторонний анализ ситуации и корректировки микроклимата.
2. Анализ и корректировка межличностных отношений.
3. Определение причин конфликта.
4. Определение главной проблемы.
5. Поиск решения с учетом интересов всех участников конфликта.

6. Взаимное прояснения ситуации, заключения сделок, воплощение решения.

7. Психологическая работа с участниками конфликта с целью устранения последствий конфликта (невротические реакции, признаки социальной дезадаптации), что может предусматривать психотерапию. Конструктивно разрешенный конфликт способствует переходу всей системы отношений на новый уровень.

В процессе решения межличностного конфликта важно:

- 1) четко осознать причины;
- 2) пытаться нормализовать микроклимат в коллективе;
- 3) стремиться восстановить конструктивное взаимодействие;
- 4) избавиться обеим сторонам межличностного конфликта от «образа врага» и «плохого человека», что только консервирует конфликт.

По рекомендациям таких специалистов, как Д. Карнеги, Д. Скотт, Т. Парсонс и других, необходимо:

- 1) говорить о предмете проблемы, а не о претензиях;
 - 2) выслушать противоположную сторону;
 - 3) обращаться к человеку дружески, по имени, подчеркивая уважение к его личности, к ее достоинству;
 - 4) уклоняться от негативной коммуникации и споров;
 - 5) не настаивать на своем совершенстве;
 - 6) уступать в разумных пределах;
 - 7) акцентировать внимание на том, с чем Вы согласны;
 - 8) критиковать неэмоционально, отстраненно;
 - 9) предоставлять инициативу собеседнику, уметь выслушать другую сторону;
 - 10) в случае победы дать оппоненту выйти из ситуации с достоинством.
- Следовательно, такое сложное социальное явление, как конфликт, требует к себе пристального внимания [61].

8.7. Психопрофилактика возникновения конфликта

Не менее важной является проблема психопрофилактики конфликта, которая тесно связана с психологическим просвещением, обучением молодежи, широких слоев населения навыкам бесконфликтного общения, саморегуляции и позитивного восприятия окружающего мира. Это является признаком достаточно высокого уровня общей, духовно-нравственной культуры и зрелости личности, основы которых должны закладываться с раннего детства, путем создания доброжелательной, бесконфликтной микросоциальной среды в семье.

Для предотвращения межличностных конфликтов необходимо соблюдать следующие пункты:

1. Ни в коем случае не употреблять конфликтогены общения.

2. При общении с конфликтной личностью занимать нейтральную позицию, избегать воздействия конфликтных личностей, обнаружить, если это возможно, причины ее конфликтности и найти способы удовлетворения скрытых потребностей конфликтных личностей, использовать общие подходы к решению вопросов.

3. Повышать коммуникативные навыки, умение четко формулировать свои мысли и чувствительность к невербальным сигналам в процессе общения.

4. Развитие эмпатии [19].

Условия и способы предупреждения конфликтов «по вертикали»:

Условия, способствующие бесконфликтному взаимодействию руководителя с подчиненными:

- психологический отбор специалистов в организацию;
- стимулирование мотивации к добросовестному труду;
- справедливость и гласность в организации деятельности;
- снятие социально-психологической напряженности путем проведения совместного отдыха, в том числе с участием членов семей;

– поощрение инициативы, обеспечение перспектив роста.

Руководителю целесообразно руководствоваться следующими правилами:

1. Ставьте подчиненным ясные, конкретные и выполнимые задачи.
2. Обеспечьте выполнение задачи всем необходимым.
3. Приказы, распоряжения, требовательность к подчиненному должны быть обоснованы в правовом отношении.
4. Текущий контроль снижает вероятность возникновения конфликтов.
5. Не спешите с однозначной оценкой результатов деятельности подчиненного.
6. Не стремитесь в короткий срок перевоспитать нерадивого подчиненного.
7. Критикуйте после того, как похвалите.
8. Критикуйте и оценивайте не личность, а поступок, результаты служебной деятельности.
9. Давая критическую оценку подчиненному, не переносите ее на всю социальную группу, к которой он принадлежит.
10. Избегайте жестких, категоричных и безапелляционных по форме оценок поведения и деятельности подчиненных.
11. Не делайте подчиненных «козлами отпущения» своих управленческих ошибок.
12. Будьте справедливы и честны по отношению к подчиненным.
13. Всеми силами боритесь с проявлениями негативных эмоций в общении с подчиненными.
14. Не превращайте подчиненных в «громоотвод» ваших конфликтных отношений с руководством.
15. Реже наказывайте и чаще помогайте подчиненным исправлять ошибки.
16. Уважайте права подчиненных.

17. Критикуя подчиненного, указывайте возможные пути исправления ошибок и просчетов.

Разрешение конфликтов между руководителем и подчиненным

В повседневной жизни не всегда удастся предупредить конфликты «по вертикали». Для руководителя важно знать, что способствует конструктивному разрешению конфликтов с подчиненными [14].

Руководителю необходимо заинтересовать подчиненного в том решении конфликта, которое он предлагает.

1. Аргументируйте свои требования в конфликте.
2. Умейте слушать подчиненных в конфликте.
3. Вникайте в заботы подчиненного.
4. Без особой нужды руководителю не стоит идти на эскалацию конфликта с подчиненным.
5. Повышение голоса в конфликтном диалоге с подчиненным – не лучший аргумент.
6. Переход с «Вы» на «ты» является фактическим унижением подчиненного.
7. Если руководитель прав, то ему целесообразно действовать спокойно, опираясь на должностной статус.
8. Используйте поддержку вышестоящих руководителей и общественности.
9. Не злоупотребляйте должностным положением.
10. Не затягивайте конфликт с подчиненным.
11. Не бойтесь идти на компромисс.
12. Если руководитель не прав в конфликте, то лучше его не затягивать и уступить подчиненному.
13. Помните, что конфликтный руководитель – это не всегда плохой руководитель.
14. Конфликтный руководитель – всегда не удобный руководитель.

Что касается *поведения подчиненного при разрешении конфликта с руководителем*, то у него, конечно, меньше возможностей по сравнению с начальником. Выполнение подчиненным *ряда рекомендаций* может повысить шансы на учет его интересов [6].

1. Не спешите противодействовать руководителю в конфликте.
2. Выдержка подчиненного может оказаться одним из преимуществ в этом противостоянии.
3. Если подчиненный прав, то ему необходимо стараться не уступать в главном. При необходимости можно усилить свои позиции в конфликте, обратившись за помощью к другим руководителям, коллегам по работе.
4. Предлагайте несколько вариантов разрешения конфликта, не настаивайте только на одном, принципиальном решении.
5. Помните, что необходимый конечный результат может быть достигнут различными способами.
6. Не переходите на оскорбления или резкие выражения.
7. Вызывайте руководителя на откровенный разговор.
8. Справедливость позиции в конфликте «по вертикали» не всегда дает подчиненному шансы на победу. Используйте слабости в позиции руководителя.
9. Если подчиненный прав в конфликте, ему лучше обосновать свою позицию руководителю один на один, а не в присутствии других подчиненных или на совещании.
10. Будучи неправым в конфликте, лучше сразу уступить руководителю, так как он все равно добьется своего.
11. Внимательно изучайте и учитывайте индивидуально-психологические особенности своих руководителей: это позволит с меньшими издержками разрешать конфликты с ними.
12. Чем ниже нравственные качества руководителя, тем сложнее будет разрешать конфликт с ним.

Контрольные вопросы:

1. Что такое конфликт? Что нужно для возникновения конфликта?
2. Назовите основные характеристики конфликта.
3. Что такое внутриличностный конфликт? Каковы его причины?
4. Назовите уровни конфликта в зависимости от масштаба.
5. В чем отличие горизонтальных конфликтов от вертикальных?
6. Какие существуют конфликты в зависимости от сферы жизнедеятельности?
7. Какие конфликты называют конструктивными, а какие деструктивными?
8. В чем разница понятий «конфликтная личность» и «конфликтность личности»? Перечислите типы конфликтных личностей.
9. Какие 4 группы причин возникновения конфликта вы знаете?
10. Перечислите признаки конструктивного и деструктивного конфликтов.
11. Каковы объективные и субъективные причины конструктивного конфликта?
12. Охарактеризуйте психологическую структуру конфликта с точки зрения его компонентов.
13. Перечислите типы конфликтогенов.
14. Что входит в состав конфликтогена «стремление к превосходству»?
15. Какая личность склонна к проявлению агрессии? Какие вы знаете способы снятия агрессии?
16. Может ли проявление эгоизма вызывать конфликт? Почему?
17. Назовите стадии прохождения конфликта по А.В. Палагиной.
18. Какие стадии в течении конфликта выделяют Г.В. Ложкин и Н.И. Повьякель? Дайте их характеристику.
19. Что такое логика конфликта?
20. Чем характеризуется постконфликтный синдром?

21. Какие способы решения конфликтов вы знаете? Какой из них наиболее благоприятный? Почему?

22. Назовите наиболее распространенные тактики поведения в конфликте.

23. Перечислите критерии разрешения конфликта.

24. Какие условия конструктивного разрешения конфликта вы знаете?

25. Что необходимо делать для предотвращения межличностных конфликтов?

26. Назовите условия, способствующие бесконфликтному взаимодействию руководителя с подчиненными.

Рекомендуемая литература:

1. Анцупов А.Я. Конфликтология : учебник для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – М. : ЮНИТИ, 2000. – 551 с.

2. Ворожейкин И.Е. Конфликтология : учебник / И.Е. Ворожейкин, А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров. – М.: ИНФРА-М, 2004. – 240 с. – (Высшее образование).

3. Гришина Н.В. Психология конфликта : учебное пособие / Н.В. Гришина. – 2-е изд. – СПб. : Питер, 2008. – 544 с: ил. – (Серия «Мастера психологии»).

4. Дмитриев А.В. Конфликтология : учебное пособие / А.В. Дмитриев. – М. : Гардарика, 2000. – 320 с.

5. Ложкин Г.В. Практическая психология конфликта : учеб. пособие / Г.В. Ложкин, Н.И. Повякель. – 2-е изд., стереотип. – К. : МАУП, 2002. – 256 с.

6. Лопарев А.В. Конфликтология : учебник для академического бакалавриата / А.В. Лопарев, Д.Ю. Знаменский. – М. : Издательство Юрайт, 2017. – 290 с. – Серия : Бакалавр. Академический курс.

7. Лукин Ю.Ф. Конфликтология : управление конфликтами : Management of the conflicts : учебник для вузов / Ю.Ф. Лукин. – М. :

Академический Проект ; Гаудеамус, 2007. – 799 с. – (Gaudeamus ;
Фундаментальный учебник).

8. Палагина А.В. Конструктивный и деструктивный конфликт /
А.В. Палагина. – М. : Ай Пи Эр Медиа, 2010. – 130 с.

9. Скотт Д.Г. Конфликты, пути их преодоления : [перевод с англ.] /
Джини Грехем Скотт. – Киев : Внешторгиздат : Киевское отделение, 1991. –
189 с.

10. Хохлов А.С. Конфликтология. История. Теория. Практика : учебное
пособие / А.С. Хохлов. – Самара : СФ ГБОУ ВПО МГПУ, 2014. – 312 с.

ГЛАВА 9. ПСИХОЛОГИЯ СОЦИАЛЬНОЙ НАПРЯЖЕННОСТИ

9.1. Социальная напряженность и ее психологическая характеристика

Основу осмысления феномена социальной напряженности в обществе составляют исследования социальных конфликтов. Социальный конфликт и социальная напряженность – это нечто единое, одно есть продолжение другого. Изучение социальной напряженности в отечественной науке велось в контексте изучения протекания массовых явлений (Г.М. Андреева, Б.Д. Парыгин, Б.Ф. Поршнев); социальных противоречий, межличностных и межгрупповых конфликтов (А.А. Бодалев, А.Г. Ковалев, А.К. Уледов); социальных конфликтов (Б.Г. Ананьев, Е.С. Кузьмин, В.Е. Семенов, В.А. Ядов). Некоторые социальные психологи говорят, что конфликт постоянно существует в социуме в виде социальной напряженности, другие считают, что социальная напряженность, постоянно нарастая, приводит к открытому конфликту [13].

По словам социолога Г.И. Козырева, *социальная напряженность* представляет собой социально-психологическое состояние людей, обусловленное их социальным положением и степенью неудовлетворенности состоянием дел или ходом развития событий.

Как отмечает отечественный исследователь В.О. Рукавишников, «социальная напряженность – индикатор социального кризиса, конфликта. Она является следствием обострения противоречий в коллективе, важным показателем возникшего кризиса и характеризуется доминированием негативных социально-психологических явлений, настроений» [57].

Социальная напряженность – это острая противопоставленность личностных и межгрупповых интересов.

Социальная напряженность проявляется:

- в состоянии острого недовольства обстоятельствами жизни;
- в атмосфере психического беспокойства и тревоги;

- в сильной степени эмоционального возбуждения;
- в учащении агрессивно-враждебных столкновений в рамках межличностных отношений;
- в усилении отклоняющегося или криминального поведения;
- в потребности в «охоте на ведьм», т.е. в поисках виновного;
- в преобладании деструктивного состояния психики над конструктивным.

Ситуации социальной напряженности могут иметь место на макро-, мезо- и микроуровнях.

Макроуровень – это масштаб общества, в условиях России, например, это или вся страна, или какая-либо ее часть (субъект федерации).

Мезоуровень – это общность какой-то относительно не крупной административной единицы, небольшой территории – города, поселка городского типа или села (деревни).

Микроуровень – это предельно малая общность, например, небольшой производственный коллектив, семья, неформальная группа.

Ситуация социальной напряженности – это факторы среды, сравнительно слабо воздействующие на человека, однако способные породить психическую или психологическую травму.

К ситуациям социальной напряженности можно отнести:

- 1) длительное психическое напряжение, вызвавшее усталость или атрофию системы адаптации человека. Это ситуации, например, когда долго сохраняются ускоренный темп работы и жизни;
- 2) повышенную ответственность с постепенно развивающимся ощущением внутренней тревожности;
- 3) ситуации с преобладающим пониженным настроением, вызывающие у человека чувство острого недовольства собой;
- 4) ситуации, когда систематически не удовлетворяются базовые жизненные потребности (в пище, одежде, жилище и др.), а также потребности более высокого порядка;

5) острую агрессивно-враждебную направленность межличностного взаимодействия и взаимоотношений.

Источники социальной напряженности имеют внутриличностную природу.

Общие социально-экономические источники социальной напряженности:

- безработица;
- рост цен;
- высокие налоги;
- рост стоимости жизни;
- рост преступности;
- невозможность получить квалифицированное образование, медицинское обслуживание и социальное обеспечение.

Внутриличностные источники социальной напряженности:

- негативные акцентуации характера;
- некомпетентные коммуникации.

Ситуации социальной напряженности могут отличаться длительностью психологического воздействия на человека [48].

Быстропреходящая ситуация – характеризуется внезапным возникновением (фактор внезапности) и относительно кратким воздействием. От субъекта требуется оперативно воспринимать и осмысливать обстановку, принимать решения в условиях, когда она быстро изменяется.

В напряженной ситуации выраженной неопределенности субъект поставлен в условия, когда он должен выбирать одно из нескольких, и нередко более или менее равнозначных решений. Это также ситуации с определенным риском.

Длительная ситуация социальной напряженности оказывает изматывающее, изнуряющее воздействие на индивида, ослабляет мотивацию к сопротивлению, рождает состояние безысходности.

Стадии социальной напряженности как процесса отличаются одна от другой по своим пространственно-временным параметрам и формам выражения [55].

На первой стадии социальной напряженности происходит пока еще скрытое, не имеющее явных внешних признаков нарастание недовольства. Для нее характерна неорганизованная, главным образом вербальная форма выражения неудовлетворенности, рост обеспокоенности в связи с множасьимися нарушениями привычного хода вещей без сколько-нибудь ясного осознания причин и масштабов происходящих в общественной жизни изменений.

Вторая стадия – обострение напряженности. Ее отличительные черты – отчетливое осознание большинством населения ненормальности существующего положения и наличия в обществе социальной напряженности. На этой стадии могут возникать очаги резкого обострения напряженности в отдельных регионах и населенных пунктах, вспыхивать конфликты.

Третья стадия социальной напряженности обычно характеризуется ее уменьшением, постепенным исчезновением черт, свойственных этому состоянию общественной жизни. Заметим, однако, что конфликты, возникшие на предыдущей стадии, могут еще продолжаться (не вызывая вместе с тем широкого общественного резонанса).

Таким образом, социальная напряженность возникает, когда конфликты еще не проявляются в предельно обнаженном виде, когда отсутствует отчетливо осознаваемое противостояние по линии «мы – они», и исчезает лишь тогда, когда кризис разрешен или конфликт исчерпан. Как следует из сказанного выше, проявляясь на социально-психологическом и поведенческом уровнях, социальная напряженность тесно связана с динамикой общественного мнения и общественных настроений.

Политические, экономические и особенно социальные процессы в России периода 1991–2000 гг. характеризовались высокой степенью социальной напряженности [65].

Ее источники можно определить следующим образом:

1) произошел развал СССР – мощнейшей в мире ядерной державы на фоне ее экономической отсталости и бедности. Оказались разрушенными долголетние производственные, а также межсемейные и межличностные связи;

2) административно-командная система экономики была разрушена;

3) промышленность России во всех своих отраслях – как добывающих, так и обрабатывающих, будучи неконкурентноспособной на мировом уровне, прежде всего, из-за технической отсталости, переживала состояние упадка, фактического развала, хаоса;

4) страна подверглась массивной товарной интервенции со стороны развитых государств мира и тем доведена до уровня фактической от них зависимости, т.е. до потери экономической самостоятельности;

5) велись непрерывные эксперименты с политическим устройством Российского государства (президентство, вице-президентство, губернаторство и др.) при резком ослаблении роли государства как политической реальности;

6) вся система выборности законодательных органов страны функционировала под знаком нестабильности, временности, неустойчивости и на федеральном, и на местных уровнях, что определяло образ мыслей и способ жизни конкретных субъектов: «Это для меня звездный час, а после меня – хоть потоп». Характерно и далеко не случайно, что единственная актуальная проблема, которая тщательно обсуждалась в высших эшелонах власти страны, – это физическая безопасность президента и его семьи по окончании срока президентских полномочий;

7) стала реальностью коррумпированность и криминализация практически всех ветвей власти – законодательной, исполнительной, судебной, административной как на федеральном, так и на местных уровнях;

8) определенный круг высших должностных лиц в сферах исполнительной власти неоднократно предпринимал по отношению к населению страны действия, характеризующиеся всеми признаками уголовного преступления (например, мошенничества);

9) основные системы жизни населения для его простого воспроизводства (не говоря уже о расширенном) оказались не обеспеченными;

10) невиданных масштабов достигло обнищание населения, охватившее широчайшие его слои – прежде всего, за счет инженеров и рабочих остановившегося промышленного производства, работников творческих профессий, сфер образования, здравоохранения, науки и культуры.

Все это не могло не отразиться на психологическом состоянии населения. Есть основания утверждать, что широкие слои россиян переживали *факт изменения состояния своего сознания* именно в психологическом и даже психиатрическом смыслах слова. Оно проявлялось во множестве конкретных признаков, прежде всего, таких, как:

– утрата чувства исторической перспективы, ощущение безысходности своего положения, невозможности изменить ситуацию в лучшую сторону собственными усилиями;

– ощущение не востребованности государством физического, интеллектуального и нравственного потенциала населения, и, как следствие этого, социальная анемия и депрессия;

– восприятие государства как враждебной, агрессивной силы, реально, физически угрожающей самой жизни простого человека;

– глубокая криминализация сознания, отразившаяся в образе жизни людей, когда практически любой гражданин, не говоря уже о предпринимателях, убедился, что честно взаимодействовать с государством невозможно;

– утрата чувства, называемого патриотизмом, когда понятие «Родина» сведено до уровня географического и узкосоциального: места, где родился сам и живут или похоронены близкие и родственники, до круга коллег, знакомых, товарищей, приятелей и друзей.

Это состояние россиян неизбежно имело свои последствия и результаты.

9.2. Стресс как психологическое состояние личности в условиях социальной напряженности

Понятием «стресс» охватывается обширный круг психических и физиологических состояний индивида, которые возникают в ответ на социальную напряженность или экстремальные воздействия.

Стресс – состояние психического напряжения, возникающее у человека под влиянием сильных воздействий.

При воздействии стрессогенных факторов у субъекта может нарушиться сбалансированность системы «человек – среда», обнаружиться недостаточность психических или физических ресурсов для удовлетворения актуальных потребностей, тогда возникает психическое состояние, определяемое понятиями «тревога», «страх». С возникновением этого состояния могут измениться особенности поведения человека [35].

К диагностическим признакам стресса относятся:

- 1) расстройства всех видов памяти в различных сочетаниях;
- 2) рассеянное и легко отвлекаемое внимание;
- 3) речевая затрудненность или активность;
- 4) ускоренное переживание времени;
- 5) изменение порога чувствительности в различных пределах;
- 6) зевота, беспричинные слезы или смех, побледнение или покраснение кожи лица, тремор пальцев, зуд и т. д.

В условиях социальной напряженности так называемый тревожный ряд характеризуется *следующими параметрами:*

1) *ощущением внутренней напряженности* – не имеет ярко выраженного оттенка угрозы, служит лишь сигналом ее приближения, создает тягостный душевный дискомфорт;

2) *собственно тревогой* – проявляется в ощущении неопределенной угрозы, когда невозможно определить ее характер и предсказать время возникновения;

3) *страхом* – тревога конкретизируется на определенных объектах, которые могут и не быть ее причиной, но у субъекта создается представление о том, что тревогу можно устранить определенными действиями;

4) *ощущением неотвратимости надвигающейся катастрофы* – интенсивность тревожных расстройств нарастает, что приводит субъекта к представлению о невозможности предотвратить грядущие события;

5) *тревожно-боязливым возбуждением* – вызываемая тревогой дезорганизация достигает максимума, возможность целенаправленной деятельности исчезает [11].

Канадский ученый Г. Селье, родоначальник теории стресса, выделил следующие *стадии в его развитии*:

1. Стадия тревоги – происходит мобилизация адаптационных ресурсов организма. На этой стадии человек находится в состоянии некоторой напряженности и настороженности. Физически и психологически человек чувствует себя хорошо, пребывает в приподнятом настроении. На этой фазе часто исчезают заболевания, которые относятся к разряду так называемых психосоматических: гастриты, колиты, язвы желудка, мигрени и др. Правда, к третьей стадии они возвращаются с утроенной силой.

2. Стадия сопротивления – наступает в том случае, если стрессогенный фактор слишком силен. На этой стадии человек развивает оптимальную энергию, приспособляясь к изменяющимся обстоятельствам. Чувствует он себя вполне сносно, хотя без душевного подъема, характерного для первой стадии. Однако нарастает накопившаяся усталость.

3. Стадия истощения – энергия человека исчерпана, физиологическая и психологическая защиты оказываются сломлены. У него больше нет возможности защищаться, как и не осталось внутренних ресурсов организма. В этом случае помощь может прийти только извне либо в виде поддержки, либо в виде устранения стрессора [59].

Степень стрессовости реакций человека зависит не только от силы и длительности внешнего воздействия стрессора, но и от индивидуальных особенностей самого человека, силы его нервной системы, прошлого опыта, тренированности. Например, для личности, не способной расставить для себя четкие приоритеты, тяжелой стрессовой ситуацией может стать необходимость согласования ролей работника и члена семьи (когда фактор времени и соответствующие требования на работе вступают в противоречие с требованиями, предъявляемыми семьей, и наоборот).

В качестве факторов, способствующих восприимчивости к стрессу исследователи называют также такие индивидуальные черты характера, как: авторитарность, жесткость, неуравновешенность, эмоциональность, возбудимость, психологическая устойчивость и потребность в достижениях и т. п. Однако наибольшее внимание было уделено характеру так называемого типа А.

Изучением различных типов характера и соответствующих поведенческих моделей еще в 1950 г. занялись специалисты по сердечно-сосудистым заболеваниям с целью прогнозирования возможности сердечных приступов. В конце 1960-х гг. врачи-кардиологи М. Фридман и Н. Розенман в работе «Поведение А-типа и ваше сердце» описали типы характера с точки зрения восприимчивости к стрессу. Они определили личность типа А как «сочетание действий и эмоций, которое можно наблюдать в каждом человеке, находящемся в состоянии постоянной и неутомимой борьбы, чтобы сделать все больше и больше в максимально короткие сроки и даже, в случае необходимости, вопреки усилиям других людей и обстоятельствам». Вначале на основании проведенных исследований посчитали, что тип А наиболее

подвержен стрессу и одному из самых серьезных его последствий – сердечным приступам. Однако некоторые современные исследования не подтверждают эти данные. Такие результаты могут быть обусловлены тем, что люди типа А, часто, «конструируя» для себя стрессовые ситуации, в то же время обычно умеют дать выход своему стрессу и лучше с ним справляются, чем люди типа В. Имеется мнение, что восприимчивости к стрессу способствует не столько нетерпение, характерное для типа А, сколько гнев, враждебность и агрессивность [51].

Для анализа стресса важно рассмотреть следующие факторы.

1. Характер стрессора – один из наиболее важных ситуационных факторов, определяющих реакции людей. Страх потерять работу, вероятно, является большим стрессором, чем, например, назначение в нежелательную смену. Но этот фактор не представляет собой какую-то исключительную угрозу, обуславливающую возникновение стресса; к стрессу может с таким же успехом привести и набор различных факторов. Небольшие повседневные неприятности, накладываясь друг на друга, могут привести к такому же результату, как и в случае какого-то одного серьезного события.

2. Комбинация наличных и отсутствующих стрессоров также важна при определении индивидуальных реакций. Плохие отношения с коллегами на работе, например, – потенциальный источник стресса, но в то же время не раз отмечалось и то, что хорошие отношения могут помочь в уменьшении негативных реакций на другие стрессоры.

3. Продолжительность воздействия стрессора – еще один ситуативный фактор, влияющий на индивидуальную чувствительность.

Ежедневное отсутствие возможности влиять на требования, предъявляемые работой, скорее приведет к стрессу, чем временная перегруженность на работе, вызванная, к примеру, болезнью коллеги. Наконец, как указывают исследователи, важна и предсказуемость стрессора: непредсказуемые стрессоры скорее вызовут негативные реакции.

Различные психологические проявления стресса отражаются, прежде всего, в изменениях физиологических функций. Это естественно, так как физиологические функции – базовый субстрат психологических характеристик стресса. Такая корреляция позволяет использовать изменения физиологических реакций на стресс в качестве объективных показателей психологического (эмоционального) стресса.

Физиологический стресс – это вегетативно-соматическая реакция индивида на воздействие социальной напряженности или экстремальной ситуации. Он проявляется в изменении привычных для организма ритмов дыхания, сердцебиения, речи, двигательной активности, уровней кровяного давления, в спазме или, напротив, в расширении сосудов, в снижении мышечного напряжения или расслаблении, интенсивности деятельности выделительных систем организма и болезни. Физиологический стресс всегда обусловлен протекающей в организме гормональной бурей, которая и вызывает описанные выше ответные реакции организма на физиологическом уровне [66].

Психический стресс проявляется в двух видах.

1. Информационный стресс – возникает в ситуациях информационных перегрузок, когда субъект не успевает принимать верные решения в требуемом темпе при высокой ответственности за последствия решений.

2. Эмоциональный стресс – проявляется в ситуациях угрозы, опасности, обиды и т.п. Его формы – импульсивная, тормозная и генерализованная.

Стресс в социальной психологии рассматривается как особая форма переживания чувств, близкая по своим психологическим характеристикам к аффекту, но по длительности протекания приближающаяся к настроениям. Стресс – это не просто нервное напряжение. Его иногда называют неспецифической реакцией организма на предъявляемые ему требования. Неспецифичность эта состоит в том, что требования, предъявляемые к организму, действительно

вызывают его перестройку. Это означает, что организм должен приспособиться, адаптироваться к этим новым требованиям [69].

Существует достаточно много способов борьбы со стрессом. Большинство из них общеизвестны: регулярный активный отдых, релаксация (занятия йогой, медитация, аутотренинг), тренинг навыков самоконтроля поведения, планирование собственного времени, обеспечение достаточной продолжительности сна и др.

В зарубежных организациях практикуются такие методы, как: включение в социальный пакет работника оплаты занятий в спортивном зале, бассейне. Некоторые из них стараются обеспечить доведение до сведения работников конкретных простых методик, помогающих справиться со стрессом. Так, руководители компании «Би-би-си» издали дорогостоящий буклет, в котором персоналу объясняется, как нужно сидеть на стульях. Эта 57-страничная брошюра, посвященная тому, как снизить количество стрессов на рабочем месте, содержит массу и другой ценной информации. В частности, там есть подробная схема того, как в случае совсем безнадежного состояния сложить из бумаги самолетик. Если и это не помогает справиться с возникшими трудностями, то тогда сотрудникам рекомендуется понюхать цветок лаванды и взглядываться в фотографию с альпийским пейзажем.

Однако применения таких мер недостаточно. К проблеме необходимо подходить комплексно, не просто помогать сотрудникам бороться с уже возникшим сильным стрессом или его последствиями, но предупреждать его на уровне социальной напряженности. Поскольку социальная напряженность ощущается человеком как угроза, опасность, то психофизиологическая реакция на нее может возникать по субъективным причинам, связанным с особенностями данной личности [58].

От индивидуальных особенностей личности зависит очень многое. Эмоциональная напряженность, например, нарастает по мере того, как усиливаются различия между условиями, в которых формируется человек, и вновь создавшимися условиями. Это означает, что те или иные условия

вызывают эмоциональное напряжение не в силу их абсолютной жесткости, а из-за несоответствия эмоциональных особенностей индивида этим условиям.

Существуют *два типа взаимосвязанных адаптационных механизмов* [22].

1. Аллопсихический механизм действует, когда происходит модификация поведенческой активности. Способы действия:

- изменение ситуации;
- уход из нее;
- изменение отношения к ней.

2. Интрапсихический механизм уменьшает тревогу благодаря переориентации личности. Для этого есть несколько типов защит, которые используются интрапсихическим механизмом психической адаптации:

- препятствие осознанию факторов, вызывающих тревогу;
- фиксация тревоги на определенных стимулах;
- снижение уровня побуждения, то есть обесценивание исходных потребностей;
- концептуализация.

Эффективность психической адаптации напрямую зависит от организации микросоциального взаимодействия. С адаптацией связан анализ факторов определенной среды или окружения. Оценка личностных качеств окружающих людей как фактора привлекательного в большинстве случаев – залог эффективной психической адаптации, а вот оценка тех же качеств как фактора негативного связана с нарушениями адаптации.

Если невозможно сменить обстановку, рождающую напряженность, и человек должен адаптироваться к ней, можно воспользоваться различными *приемами*:

- интенсивной мышечной нагрузкой;
- логической переоценкой значимости социально-напряженной ситуации;
- общением с близкими людьми;

- «ускорением бега времени»;
- аутотренингом;
- психотерапией.

Для нейтрализации циркулирующих в крови физиологически активных веществ (гормонов стресса), вызывающих соответствующие вегетативные и психосоматические реакции организма, необходима *интенсивная мышечная нагрузка*.

Общение с близкими людьми – прекрасный способ снять напряжение, благодаря возможности «выпустить пар», «излить душу», «поплакаться в жилетку», совместно обсудить возможные эффективные действия в последующем, переключиться на другую, более интересную тему.

«Ускорение бега времени» – использование свойства времени быть самым сильным успокаивающим фактором, «время лечит» (правда, только того, кто хочет лечиться). Ускорить бег времени – это значит отрешиться от мучительных мыслей с помощью занятий любимыми делами, хобби, интенсивно общаясь с позитивными людьми.

Аутотренинг – особая методика самовнушения на фоне максимального мышечного расслабления. На фоне саморасслабления, самоуспокоения самовнушение проводится субъектом с помощью оздоравливающих психику текстов (высказываний).

Психотерапия – обращение за помощью к квалифицированным психологам и психотерапевтам.

Для оптимизации эмоционального состояния психологи предлагают различные методы: техники нервно-мышечной релаксации (расслабления), дыхательные упражнения (техники регуляции дыхания для снижения чрезмерного стресса), техники самовнушения, аутогенную тренировку (АТ), медитацию, йогу и др., которые достаточно подробно освещены в соответствующей литературе.

Логическая переоценка значимости социально-напряженной ситуации важна для нейтрализации импульсов головного мозга, поддерживающих активность очага возбуждения (доминанты) [28].

9.3. Психологическая защита как естественная реакция индивида на социально напряженную ситуацию

Психологическая защита личности носит в основном малоосознаваемый характер и возникает, в первую очередь, в отношении так называемых «трудных» ситуаций, вызывающих чувство неудовлетворенности. Впрочем, есть точки зрения, которые рассматривают психологическую защиту всего лишь как частный случай стратегии поведения в значимых ситуациях.

Психологическая защита – специфическая реакция организма, представляющая собой специальную регулятивную систему стабилизации личности, направленную на устранение или сведение к минимуму чувства психологического дискомфорта.

Психологическая защита позволяет хотя бы временно облегчить состояние и снять напряжение, а в конкретных переживаниях исказить смысл происходящего таким образом, чтобы не нанести ущерба представлениям о самом себе как соответствующем некоему идеалу.

Психологической защитой служит адаптивный механизм психической саморегуляции, посредством которого снижается эмоциональное напряжение, тревога, чувство дискомфорта и сохраняется непротиворечивость «Я-образа» за счет бессознательной (как правило) искаженной оценки объективной реальности. Психологическая защита возникает, если человек не может правильно оценить возникший дискомфорт и его причины, а, следовательно, и не справляется с ним [13].

Психологическая защита может быть успешной и неуспешной.

Результат успешной защиты – прекращение импульсов, провоцирующих психологический дискомфорт.

Неуспешная защита этого сделать не способна, и потому воздействие подобных импульсов спорадически или периодически повторяется.

Считается, что большинство видов психологической защиты, за исключением сублимации (переключение сексуальной энергии на цель более отдаленную и более ценную социально), не способствует разрешению ситуации, а лишь загоняют ее вглубь, где она «незаметна». С этим трудно спорить, однако было бы неправомерно этот тезис абсолютизировать.

В.Е. Рожнов выделяет различные виды психологической защиты как форму реагирования, например, на выраженный психологический дискомфорт в связи с особенностями личности:

1) ощущение нереальности происходящего (чаще наблюдается у психастеников);

2) вытеснение фрустрирующих моментов (чаще бывает у истероидов). Фрустрация – психическое состояние переживания неудачи, возникающее при реальных или мнимых непреодолимых препятствиях на пути к какой-то цели; сопровождается гаммой отрицательных эмоций: гневом, раздражением, чувством вины и пр.;

3) выразительные движения характерны для истероидов, гипертимов, циклоидов);

4) злобно-агрессивная (дисфорическая) защита (у эпилептоидов);

5) астенический вариант защиты как пассивно-оборонительный уход с признанием несостоятельности (у астеников);

6) стремление уйти в «первобытное» состояние, «растворяясь» среди природы (у шизоидов).

По степени активности противодействия фрустрирующей ситуации с более или менее осознанными попытками самостоятельно справиться выделяют следующие виды защит [7]:

1. Интеллектуализация – специфический анализ стоящих перед индивидом проблем. Способ защиты, когда человек реагирует на угрожающую опасность бесстрастно, оценивая ее как интересное явление или предмет для изучения. Характеризуется чрезмерным преувеличением роли рассудочных компонентов при полном игнорировании эмоциональных, аффективных, чувственных составляющих анализа. Жизненно важные события и факты становятся в таком случае объектом неадекватно «спокойного и хладнокровного» рассмотрения и обсуждения, что вызывает удивление и непонимание окружающих. Обычно не ведет к полному преодолению фрустрирующих переживаний, поскольку эмоциональный компонент, «отщепляясь» от фрустрирующего индивида события, остается у человека в сознании, проявляясь в виде невротических состояний.

2. Проекция – процесс и результат осознанного или бессознательного перенесения субъектом собственных свойств или состояний на внешние объекты. Это механизм приписывания собственных, обычно вытесненных, побуждений и чувств другим людям.

Пассивное поведение манипулятивного вида проявляется в следующих формах:

1. Рационализация – бессознательное стремление к рациональному обоснованию и объяснению индивидом своих идей и поведения, даже когда они иррациональны; приписывание своему поведению неправильных, но удобных причин. Кроме того, как маскировка, сокрытие от сознания истинных мыслей, чувств, мотивов поведения, признание которых грозило бы потерей самоуважения, и отсюда – формулировка более приемлемых объяснений для обеспечения внутреннего комфорта.

2. Соматизация, бегство в болезнь – неосознаваемое стремление индивида к заболеванию и погружению в болезнь как средство и способ защиты от фрустрирующей реальности. Попытка восстановить инфантильное состояние, позволяющее выйти за рамки фрустрирующей ситуации и требующее повышенного внимания со стороны окружения.

3. Фантазия – бегство в грезы. Бессознательное или сознательное иллюзорное исполнение честолюбивых и эротических желаний. Форма выражения вытесненных стремлений, влечений и желаний. Средство сглаживания индивидом недостатков реального мира и своих собственных неудач [65].

Механизмы, характеризующиеся отказом от продуктивного разрешения ситуации проявляются в своих специфических формах:

1. Подавление – своеобразное состояние с характерными психическими условиями, в силу которых часть душевных переживаний субъектом не осознается.

2. Блокирование – форма рационализации, направленная на торможение осознания тех мотивов, которые являются социально неприемлемыми или неодобряемыми, или индивидуально нежелательными ввиду расхождения с Я-концепцией (несоответствие образу идеального Я).

3. Изоляция – процесс отстранения ассоциативных связей при осознании угрозы опасности. Отделение аффекта от интеллекта. Неприятные эмоции блокируются, связь между событием или мыслями и их эмоциональной окраской не осознается.

4. Регрессия – специфическая форма ухода от действительности, выражающаяся во временном переходе, возврате на более раннюю стадию развития, к более примитивным формам поведения или мышления, на примитивный уровень психического развития. Это своего рода отступление в тот психологический период, когда человек чувствовал себя наиболее защищенным. Обычно – возвращение к ранним, связанным с детством, типам поведения. Проявляется как истерические реакции, сосание пальцев, излишняя сентиментальность, предпочтение «романтической любви», игнорирование сексуальных отношений и пр.

5. Вытеснение – наиболее универсальный способ избавления от внутреннего конфликта путем активного выключения из сознания неприятной информации. Быстрее всего вытесняется (забывается) человеком

не то плохое, что ему сделали другие люди, а то плохое, что он причинил себе или другим людям.

6. Отрицание – это механизм, при котором информация, которая тревожит и может привести к конфликту, не воспринимается. Отрицание формируется еще в детском возрасте и часто не позволяет человеку адекватно оценивать происходящее вокруг, что вызывает затруднения в поведении [8].

Механизмы преобразования мыслей, чувств, поведения проявляются в следующих формах:

1. Конверсия, обычно истерическая – соматическое разрешение бессознательного конфликта, процесс, в ходе которого развившемуся аффекту был закрыт нормальный выход. В результате «защемленные аффекты» находят ненормальное выражение или применение, либо остаются как источники постоянных невротических состояний.

2. Идентификация – защита от объекта, вызывающего фрустрацию, путем уподобления ему. Достижение символического обладания желаемым, но недостижимым объектом. Неосознаваемое следование образцам и идеалам, позволяющее преодолеть собственную слабость и чувство неполноценности у индивида.

Механизмы разрядки эмоционального напряжения проявляются в следующих формах:

1. Алкоголизация, токсикомания, наркомания – формы аддиктивного (отклоняющегося) поведения при утрате индивидом смысла жизни. Способ ухода в мир иллюзий, грез, отсутствие ответственности. Формы пассивной аутоагрессии.

2. Внешняя агрессия – аддиктивная форма снятия напряжения путем словесной (вербальной) или физической агрессии вовне.

3. Аутоагрессия – аддиктивная форма снятия напряжения путем словесной (вербальной) или физической агрессии, обращенной на самого себя.

4. Суицид – высшая, предельно аддиктивная форма снятия напряжения путем добровольного ухода из жизни.

9.4. Модели поведения субъекта в условиях социальной напряженности

В условиях социально-психологической напряженности люди выбирают различные модели поведения:

- 1) адаптивное поведение;
- 2) дезадаптивное поведение.

Адаптивное поведение реализуется в форме активного воздействия на факторы среды ради превращения неблагоприятной ситуации в ситуацию благоприятную. Если факторы среды таковы, что субъект не в силах их изменить, то адаптивное поведение будет нацелено на изменение отношения субъекта к данной ситуации.

Дезадаптивное поведение проявляется как агрессия и смирение [48].

Агрессия бывает вербальная и физическая и проявляется в формах разной направленности.

Агрессия вовне, о которой уже упоминалось выше, проявляется как обвинения, оскорбления, избиения.

Смещенную агрессию можно наблюдать, например, когда человек, сдерживая свое агрессивное поведение, направленное на более сильного противника, проявляет агрессию по отношению к другому, менее сильному. Смещенная агрессия выступает своеобразным компенсаторным механизмом, если прямая агрессия невозможна или нежелательна. Так, человек может «нападать» на свою жену, тогда как истинным источником его проблем является непосредственный начальник на работе. Об **агрессии на себя** (аутоагрессии) – говорилось выше.

Смирение как форма дезадаптивного поведения представляет собой пассивное принятие тяжелых обстоятельств, влекущих социально-

психологическую напряженность, – субъект выступает в таком случае жертвой этих обстоятельств.

Американский ученый Р.С. Лазарус в качестве модели поведения индивида в социально-напряженной ситуации выдвинул **концепцию преодоления**. Преодоление – это средство выхода из стресса, основанное на активной попытке овладеть самой ситуацией. Оно включает два процесса: *непосредственную двигательную реакцию и временное облегчение*.

Непосредственная двигательная реакция направлена на изменение взаимоотношений человека и окружающей среды и проявляется в виде подготовительных защитных мероприятий, агрессии или пассивного избегания. Агрессия, по-видимому, часто сопутствует стрессу, но не всегда бывает адекватной и, следовательно, эффективной формой преодоления. Решающим аспектом агрессии в ответ на стресс является идентификация цели; важное значение имеют характер агрессии и эмоции гнева. Пассивное избегание также можно рассматривать как продолжительную реакцию на стресс, которая связывается с депрессией и чувством безнадежности.

Временное облегчение – это форма преодоления, оно выражается в смягчении страданий, связанных с переживанием стресса, и в уменьшении психофизиологических воздействий. При этом могут быть использованы различные типы психологической защиты [55].

Российские социальные и медицинские психологи и психиатры выделили **основные направления деструктивного развития личности в ситуациях высокой социальной напряженности**, описанные ниже в гипотетическом плане. Следует учитывать, что сами возможности развития деструктивных признаков существенно возрастают по мере прохождения динамических этапов от непатологии к патологии.

1. Непатологические реакции. Длятся несколько дней. На психологическом уровне характеризуются эмоциональным возбуждением, заострением личностных акцентуаций, нарушениями сна, падением аппетита.

На социальном уровне возможны критическая оценка происходящего и целенаправленная деятельность. Реакция носит преходящий характер.

2. Психогенные адаптивно-дезадаптивные реакции. Длятся до шести месяцев. На психологическом уровне характерны невротические расстройства, астенические, депрессивные и истерические синдромы. На социальном уровне возможны снижение критической оценки происходящего, ослабление целенаправленной деятельности, усиление межличностных конфликтов.

3. Невротические состояния. Длятся до трех-пяти лет. На психологическом уровне характерны неврозы – истощения, депрессивный, астенический, истерический, навязчивого состояния; заострение акцентуаций. На социальном уровне возможны утрата критического понимания происходящего и способности целенаправленной деятельности; высокая степень противоречивости и рассогласованности ценностей структуры личности; обострение межличностных конфликтов.

4. Патологическое развитие личности. Наступает после трех-пяти лет стабильных невротических расстройств. На психологическом уровне возможны острые аффективно-шоковые реакции, сумеречные состояния сознания с двигательным возбуждением или, напротив, заторможенностью, психотические расстройства. На социальном уровне – возможен общий распад структуры личности, личностная катастрофа.

Социальная напряженность – это практически всегда личностный кризис, в той или иной степени его остроты.

5. Личностный кризис – критический момент в функционировании личности, находящейся в ситуации, когда реализация жизненного замысла невозможна. Характерны серьезные внутренние противоречия между потребностями и невозможностью их удовлетворить. В преодолении личностного кризиса собственное Я и жизненный замысел могут сохраниться, но возможно и «перерождение» личности, обновление духовного мира человека, системы ценностей [69].

Личностный кризис может протекать по-разному:

- с интеграцией ранее вытесняемого и отвергаемого опыта сознания Я-концепции с самим субъектом;
- с усилением прежней Я-концепции, на которую не влияют объективная действительность и новый жизненный опыт;
- с разрушением существовавшего представления о себе, что лишает человека способности действовать.

При любом типе протекания личностного кризиса возникают и растут эмоциональное напряжение, чувство угрозы, паника, страх и другие психические расстройства из-за дезорганизации работы самосознания. Возможности преодоления личностного кризиса зависят от жизненных обстоятельств и саморегуляционных навыков человека.

Личностные кризисы бывают возрастными (эта разновидность изучена лучше других: различают кризисы подросткового периода, кризис тридцати, кризис инволюционного периода и др.), *кратковременными и долговременными, конструктивными и деструктивными.*

Личностные кризисы различаются по деятельностному критерию:

- кризис операциональной стороны жизнедеятельности: «как жить?»;
- кризис мотивационно-целевой стороны деятельности: «для чего жить дальше?»;
- кризис смысловой стороны деятельности: «зачем жить дальше?».

9.5. Снятие социальной напряженности: социально-психологический аспект

Напряженность в обществе начинает изучаться обычно только тогда, когда она обнаруживается в результатах поведения и характере деятельности больших групп людей. Когда напряженность приобретает форму массового целенаправленного поведения с целями, деструктивными по отношению к обществу (волнения, беспорядки и бунт), она, по сути, перестает быть таковой, поскольку перерастает в процесс, инициирующий новые

направления развития общества (революция общественных структур). Следовательно, собственно социальной напряженностью в явной форме выступает деструктивное социальное поведение, приобретшее характер или признаки бунта [42].

Существующий феномен социальной напряженности представлен не только явными формами, но и формами скрытыми, не проявляющимися, как правило, в соответствующем поведении людей. Изучению скрытой напряженности уделяют очень мало, или вообще не обращают на неё никакого внимания. Между тем, по сути, именно скрытая социальная напряженность и является опаснейшим источником социального взрыва. Собственно скрытая социальная напряженность может быть определена как второй из выше отмеченных признаков – состояние дисфункции общественного сознания, вызванной нарушением деятельности ключевых социальных институтов (экономических, политических, идеологических), которая, в свою очередь, отражается на душевном (психологическом) состоянии значительной части общества.

Такое состояние (диагностируемое на обыденном уровне как психологический стресс и «вакуум» мировоззрения) рассматривается людьми как ненормальное, связывается ими, с одной стороны, с «поверхностными» экономическими и политическими кризисами, отражающими коренные нарушения в деятельности социальных институтов (прежде всего института власти), и, с другой стороны, вынуждает людей предпринимать попытки к действиям (или, в предельном случае, сами действия), которые способствовали бы нормализации состояния (для подавляющего большинства членов общества – это возврат к прежнему стабильному состоянию, но не в политическом, а в индивидуальном, прагматическом смысле) [12].

Изучение скрытой социальной напряженности предполагает, прежде всего, анализ установок, намерений (социальных ценностных диспозиций) и эмоционального состояния людей.

Таким образом, *социальная напряженность определяется такими моментами*, как:

- рассогласованием между идеальным (нормативным) и реальным образами социального порядка в сознании большинства членов общества;
- дисфункцией общественного сознания, проявляющейся в эмоциональном стрессе, мировоззренческой неопределенности (трансформации социальных ценностных установок) и распространении отклоняющихся форм поведения;
- стремлением устранить рассогласование на когнитивном, эмоциональном и поведенческом уровнях, которое проявляется в нарастании готовности к действиям, рассматриваемым как вынужденное поведение, направленное против существующего социального порядка ради достижения желаемого состояния;
- вовлеченностью в этот процесс значительной части общества.

Таким образом, мы пришли к выводу, что социальная напряженность – это нормальное естественное состояние общества, а вот ее отклонение от нормы вызывает негативные явления и ситуации, рост или падение уровня социальной напряженности приводит к проявлению либо агрессии и бунта, либо к скрытой форме социальной напряженности, такие, как суициды, наркомания и т.д.

Социальная напряженность – это массовый адаптационный синдром к социальным изменениям, связанный со снижением уровня и качества жизни различных категорий населения. В основе социальной напряженности лежит неадаптированность большей части общества к возникшим трудностям.

Социальная напряженность проявляется на различных уровнях.

Прежде всего, она возникает на самом низшем – *физиологическом уровне*, когда физиологические потребности (в привычной пище, одежде, жилье) невозможно удовлетворить из-за роста цен, отсутствия на рынке достаточного количества товаров, услуг. Следующий уровень составляют *неудовлетворенные потребности в безопасности*, так как человек чувствует

себя незащищенным, живет в страхе, что может потерять работу, кроме того активизируются криминальные элементы. Далее следуют *социальные потребности* (в любви, уважении, проявлении нежности, признании в обществе и коллективе, достижении успеха), *познавательные потребности* (в получении новых знаний, исследовании неизвестного) и *эстетические* (потребность в красоте, тяга к прекрасному), *потребности в самоактуализации и самореализации* (реализации творческого потенциала личности с целью жить за свой счет, а не за счет других и по возможности дарить людям результаты своего творчества) [48].

Все эти потребности частично или в большей степени невозможно удовлетворить в условиях социальной напряженности. В основе любого конфликта лежит порождаемая обстоятельствами неудовлетворенность субъектов. Именно неудовлетворенность является точкой отсчета любого конфликта. Социальная напряженность может возникнуть стихийно, в силу сложившихся обстоятельств или может быть специально созданной и умышленно нагнетаться и развиваться.

Социальная напряженность характеризуется:

- ростом недовольства политикой государства;
- недоверием к властям;
- экономическим спадом;
- высоким уровнем тревожности и конфликтности среди населения;
- увеличением депрессивных состояний.
- ухудшением демографической ситуации;
- ухудшением криминогенной ситуации в государстве;
- увеличением степени недовольства населения;
- усилением негативных явлений (алкоголизм, наркомания, проституция, воровство и т.д.).

Социальная напряженность выполняет две основные функции:

1) **деструктивную** – разрушает отношения между государствами и людьми, экономические связи; дестабилизирует экономику, социальные отношения и т.д.;

2) **конструктивную** – повышает мотивацию на преодоление трудностей; мобилизует экономические, политические, человеческие ресурсы.

В качестве основной объективной причины социальной напряженности является кризис в экономике, власти и общества в целом, который связан с внешними (состояние мировой экономики, экологии, международная безопасность) и внутренними (состояние национальной экономики, национальная безопасность, уровень безработицы и т.д.) факторами. Немаловажное значение имеет состояние в отдельных специфических регионах страны, т.е. локальные условия в том или ином регионе (районе), которые создают социальную напряженность. В качестве субъективной причины следует выделить некомпетентность власти, неготовность работать в новых условиях, недостаточность управленческого опыта, наличие двойных стандартов и т.д. [65].

Для характеристики социальной напряженности используют понятия «качество жизни», «уровень жизни».

Качество жизни – это интегративный показатель, который характеризует степень удовлетворения материальных, духовных и социальных потребностей населения. К основным характеристикам качества жизни населения относятся: доходы населения; качество питания (калорийность, состав продуктов); качество и модность одежды; комфорт места проживания; качество здравоохранения; качество социальных услуг; качество образования; качество культуры; качество сферы обслуживания; качество окружающей среды, структура досуга; демографические тенденции; безопасность. Большинство людей постоянно стремится к улучшению качества жизни, для этого они получают хорошее образование, работают,

стремятся к продвижению по карьерной лестнице, прилагают усилия для повышения своего социального статуса.

Уровень жизни – представляет собой экономическую категорию, характеризующую обеспеченность населения необходимыми материальными благами и услугами. Это уровень благосостояния населения, потребления благ и услуг, совокупность условий и показателей, характеризующих меру удовлетворения основных жизненных потребностей людей.

В качестве основной комплексной характеристики уровня жизни населения в мировой практике используется **индекс человеческого развития** (ИЧР), исчисляемый как интегральный трех составляющих: ВВП на душу населения, ожидаемой продолжительности жизни при рождении, достигнутого уровня образования.

Для сравнения уровня жизни в разных странах применяются следующие показатели: объем валового внутреннего продукта на душу населения; индекс потребительских цен; структура потребления; коэффициент смертности; коэффициент рождаемости; ожидаемая продолжительность жизни при рождении; уровень младенческой смерти.

В России уровень жизни определяется следующими основными показателями: объемом валового внутреннего продукта на душу населения; объемом производства товаров первой необходимости; уровнем инфляции; уровнем безработицы; величиной реальных доходов на душу населения; возможностями населения инвестировать в себя и в экономику; соотношением прожиточного минимума и минимального размера оплаты труда; числом граждан с доходами ниже прожиточного минимума; долей государственных расходов на образование, культуру, здравоохранение и социальное обеспечение; отношением среднего размера пенсии к прожиточному минимуму; продолжительностью жизни человека; соотношением рождаемости и смертности населения; объемом розничного товарооборота; отклонением состояния окружающей среды от нормативов. Для характеристики уровня жизни используют *количественные и*

качественные индикаторы. Количественные – определяют объем потребления конкретных товаров и услуг, а *качественные* – фиксируют качественный уровень потребления.

Следует отметить, что ***любые изменения в обществе сопровождаются социальной напряженностью***, так как не все готовы, например, к инновационным изменениям. Всегда есть люди, которые не принимают новшество, сопротивляются, высказывают свое недовольство, бойкотируют его, например, пенсионеры бойкотировали получение электронных карт для получения пенсии. Они устраивали скандалы в банках и центрах социальной защиты. Следует подчеркнуть, что не все испытывают социальную напряженность, ее переживают те, кто не может адаптироваться к социальным изменениям вследствие низкой заработной платы или пенсии, уровня образования, невостребованности на рынке труда, невозможности удовлетворить свои духовные и когнитивные потребности. Одним из негативных факторов развития социальной напряженности является социальное расслоение общества. В России дифференциация общества по материальному положению настолько велика, что является мощным конфликтогенным фактором. Расслоение общества происходит по принципу «Мы – они», поэтому каждая из сторон воспринимает другую сторону как врага. Конфликты в ценностях, потребностях, интересах, целях, способах достижения цели суть явление вполне обоснованное [57].

Безработица – один из важных факторов развития социального напряжения, так как незанятая часть населения подвержена обнищанию, расстройствам психологического плана и различного рода конфликтам: внутриличностным, межличностным и групповым.

Следует отметить, что молодежь быстрее приспосабливается к социальным изменениям. Чем человек старше, тем больше проблем с адаптацией он испытывает, тем выше у него уровень напряженности (психологической (эмоциональной), физической), тем осторожнее и неувереннее он относится к изменениям. Однако удовлетворенность жизнью,

как показали исследования, выше у пенсионеров и студентов, несмотря на невысокие пенсии и стипендии, чем у работающих лиц. Удовлетворенность и неудовлетворенность жизнью – очень субъективная категория, влияние на которую оказывает предыдущий жизненный опыт субъекта, условия его жизни, увлечения, предыдущая заработная плата, место работы и т.д. В большей степени оказываются неудовлетворенными жизнью люди рефлексирующие, занимающиеся интеллектуальным трудом и те, кто не может самореализоваться в жизни.

На развитие социальной напряженности значительное влияние оказывают средства массовой информации. Газеты, журналы, телевидение, Интернет заполнены негативной информацией, криминальными новостями, демонстрацией насилия, безнравственности, безнаказанности и т.д. На телеэкранах и в Интернете много информации низкого интеллектуального, этического и эстетического качества, что негативно сказывается на психическом состоянии людей и усиливает чувство дискомфорта.

Динамика социальной напряженности зависит от того, каков механизм ее возникновения – стихийный или целенаправленный. В случае произвольного развития социальной напряженности резкие эмоциональные проявления сменяются депрессивными состояниями, так как срабатывают защитные функции организма. Человек пытается смириться с данной ситуацией, утрачивает социальную сопротивляемость. Люди находятся в состоянии ступора. Они практически не хотят и не участвуют в общественной жизни, не ходят на выборы, не поддерживают никакие движения, партии, т.е. народ «безмолствует». Если социальная напряженность возникает в силу определенных социально-экономических причин, реформ, преобразований, то недовольство, непонимание, тревога и страх потерять работу сменяются погружением в работу, либо в семью, либо в религию. Наблюдаются ситуации, когда власти целенаправленно пытаются перенаправить недовольство или переключить внимание на другие менее

значимые проблемы. Для этого специально создаются очаги социальной напряженности, а иногда и разворачиваются военные действия.

Последствия социальной напряженности:

- снижение рождаемости и уменьшение продолжительности жизни;
- повышение уровня смертности;
- увеличение у людей негативных психологических состояний: тревоги, агрессии, недовольства, конфликтности, депрессии, панических настроений, увлечения магией;
- гражданское неповиновение, голодовки, митинги, демонстрации, забастовки и т.д.;
- недоверие к властям.

В период ломки социальных институтов (изменений), сопровождающейся конфликтами в когнитивной сфере, особое значение приобретает проблема смысла жизни, который утрачивается вместе с разрушением старых образов, представлений, ценностей.

Как правило, в период кризиса на общественно-политической сцене возникает тип людей, называющий себя радикалами, революционерами и пр. Ф.М. Достоевский это явление запечатлел в «Бесах». Снять неопределенность, лежащую в основе социальной напряженности, может только идея. В такое время наибольшую популярность приобретают идеи анархизма, разгула свободы и т. п.

Конструктивной является идея национальной безопасности, сильной государственности, реальной демократии. Выдвинуть такую идею и объединить вокруг нее нацию – значит много сделать для снятия социальной напряженности. Как правило, большую роль здесь играет церковь.

По мере решения вопросов, связанных с государственным устройством, экономикой, обществом, происходит снижение социальной напряженности. Важное значение для снятия напряженности имеют *социальная защита населения*, повышение уровня жизни, нормализация структуры потребления, подготовка социальных работников. Социальная защита проводится на уровне

государства. Она оказывается пенсионерам, инвалидам, больным, многодетным семьям, студентам, безработным и т.п. Формы оказания такой помощи различны. Широко известна гуманитарная помощь, оказываемая иностранными государствами и неправительственными организациями. Однако нередко она не доходит до адресата из-за ее расхищения. Поэтому, как правило, в этот процесс подключаются церковь, различные благотворительные общества, фонды. Здесь важен опыт оказания социальной помощи, накопленный как за рубежом, так и у нас, в частности опыт оказания «точечной», «адресной» помощи.

Социальную напряженность не снять без решения вопроса о массовой безработице. Принято считать, что безработица в определенных размерах является необходимым атрибутом рыночной экономики. Она является, по мнению специалистов, средством ускорения реформ, повышения производительности труда, производственной дисциплины. Однако безработица – это и социальные конфликты, и снижение жизненного уровня, и моральные потери, не говоря уже о том, что безработные не создают прибавочной стоимости, а живут или на свои сбережения, или на отчисления из бюджета государства.

Для того чтобы свести безработицу к нулю, экономических мер недостаточно. Необходимы и социально-психологические меры, которыми являются расширение информационно-пропагандистской деятельности местных средств массовой информации в области освещения проблем трудовой занятости, выступление в этих средствах не только юристов и экономистов, но и психологов, помогающих снизить стрессовые ситуации лицам, оказавшимся без работы или находящимся на грани увольнения.

Оправдывает себя *создание при центрах занятости психологических консультаций*, фондов, общественных организаций, объединяющих как безработных, так и тех, кто опасается потерять работу в ближайшее время. Эта организация позволяет осуществлять психологическую помощь лицам, потерявшим работу, помогает службе социального обеспечения оказывать

материальную помощь наиболее нуждающимся безработным (многодетным, инвалидам и т. д.).

На микроуровне социальная напряженность снимается в определенной степени путем групповой психотерапии, создания Т-групп, центров социальной реабилитации. Что же касается снятия социальной напряженности на уровне личности, то здесь может оказать помощь индивидуальная психотерапия. В этом и другом случае наиболее приемлемым является гуманистическое направление психотерапии. Это направление работы будет более эффективным, если психотерапия будет сочетаться с политическими организационно-правовыми и управленческими мерами на макроуровне [65].

В любом демократическом обществе напряженность и локальные конфликты неизбежны. Но они должны решаться ненасильственным путем. В связи с этим особый интерес представляет теория и практика ненасильственного общения, разработанная доктором философии М. Розенбергом. Открытость, осознание потребностей, отказ от агрессивности, использование определенных форм общения, специфического языка «жирафа», а не «волка» – составляющие ненасильственного общения. Реальное же согласие достижимо на основе гармонизации интересов различных социальных слоев.

В состоянии фрустрации, приводящей к напряженности, человек или общность демонстрирует неконструктивное поведение:

- 1) агрессию;
- 2) репрессию, которая выражается в подавлении своих желаний, вытеснении их в область подсознания;
- 3) эскапизм (избегание), т.е. реакцию избегания травмирующей ситуации;
- 4) регрессию – примитивизацию поведения;
- 5) рационализацию – попытку оправдать свое поведение надуманным способом;

6) сублимацию – переключение активности с первичной проблемы, где его постигла неудача, на деятельность другого рода, где достигается успех, хотя бы и мнимый;

7) проекцию – перенос собственных неосознаваемых мотивов поведения на объяснение поведения другого человека;

8) аутизм – самозамыкание личности, ее отгораживание от общения и активной деятельности.

Для преодоления неконструктивного поведения используются следующие направления психотерапии:

- психоаналитическое (З. Фрейд, К. Юнг, А. Адлер);
- бихевиористская психотерапия (Б. Скиннер, авторы группы тренинга умений: управление тревогой, тренинг уверенности в себе и т. п.);
- гуманистическая психотерапия (К. Роджерс, А. Маслоу);
- телесная терапия (В. Райх, А. Лоуэн, А. Янов);
- гештальттерапия (Ф. Перлз);
- нейролингвистическое программирование (НЛП);
- трансактный анализ (Э. Берн);
- экзистенциальная психотерапия (К. Ясперс и др.);
- социодрама, психодрама (Я. Морено и др.).

На микроуровне для снятия социальной напряженности неоценимое значение имеет семейная психотерапия.

Снятие социальной напряженности на личностном и межличностном уровнях практически невозможно, если она будет сохраняться на других уровнях. Поэтому в данном случае нужен комплексный подход. ***К числу способов снятия социальной напряженности относятся:*** снижение уровня преступности, терроризма и обеспечение техногенной безопасности [48].

Техногенная безопасность как совокупность действий по обеспечению проектирования, строительства и эксплуатации сложных технических устройств с соблюдением необходимых требований безаварийной их работы и выполнения экологических условий становится все более значимой в нашей

жизни. Прогнозирование, предупреждение и ликвидация последствий чрезвычайных ситуаций являются актуальной проблемой любого административно-территориального образования.

Осуществление профилактических мероприятий с целью устойчивой и безаварийной работы предприятий и сохранения экологического равновесия предполагает разработку:

– методов и способов технологического характера по предупреждению аварий, сопровождающихся гибелью людей, выводом из строя оборудования, загрязнением окружающей среды вредными выбросами и т.д.;

– технических и организационных способов снижения ущерба людских, материальных и природных ресурсов;

– срочных мер по защите от возможных диверсий, включая нападения и акты терроризма, особенно на ядерных и химических предприятиях, а также на объектах жизнеобеспечения населения.

Контрольные вопросы:

1. Каким образом проявляется социальная напряженность? Что относится к ситуациям социальной напряженности?

2. Какие вы знаете ситуации социальной напряженности в зависимости от длительности психологического воздействия на человека?

3. Охарактеризуйте стадии социальной напряженности. Что такое конструктивные и деструктивные функции социальной напряженности?

4. Что относится к диагностическим признакам стресса? Охарактеризуйте стадии стресса.

5. Какие факторы способствуют восприимчивости к стрессу?

6. Какие виды психического стресса вы знаете?

7. Охарактеризуйте аллопсихический и интропсихический адаптационные механизмы.

8. Назовите приемы адаптации к ситуации психологической напряженности.

9. Что такое психологическая защита? Как она помогает при социальной напряженности?

10. Назовите виды психологических защит по степени активности противодействия фрустрирующей ситуации.

11. В каких формах проявляется пассивное поведение манипулятивного вида?

12. В каких формах проявляются механизмы, характеризующиеся отказом от продуктивного разрешения ситуации?

13. В каких формах проявляются механизмы разрядки эмоционального напряжения?

14. Как проявляется адаптивное и дезадаптивное поведение в условиях социальной напряженности?

15. Какие основные направления деструктивного развития личности в ситуациях высокой социальной напряженности вы знаете?

16. Какие характеристики понятий «качество жизни» и «уровень жизни» способствует развитию социальной напряженности?

17. Перечислите последствия социальной напряженности. Какие меры на уровне государства можно предпринять для снижения социальной напряженности?

18. Какие направления психотерапии используются для преодоления неконструктивного поведения?

Рекомендуемая литература:

1. Архипова Н.И. Управление в чрезвычайных ситуациях [Текст] / Н.И. Архипова, В.В. Кульба. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Изд. центр Рос. гос. гуманит. ун-та, 1998. – 315 с.

2. Безопасность: теория, парадигма, концепция, культура : словарь-справочник / Автор-составитель В.Ф. Пилипенко. – изд. 2-е, доп. и перераб. – М. : ПЕР СЭ-Пресс, 2005. – 192 с.

3. Бодров В.А. Психологический стресс : развитие и преодоление / В.А. Бодров. – М. : ПЕР СЭ, 2006. – 528 с.

4. Бодров В.А. Информационный стресс : учебное пособие для вузов / В.А. Бодров. – М. ПЕР СЭ, 2000. – 352 с.
5. Бурлачук Л.Ф. Психология жизненных ситуаций [Текст] : учеб. пособие / Л.Ф. Бурлачук ; Рос. пед. агентство. – Москва, 1998. – 262 с.
6. Жданов И.А. Адаптация и прогнозирование деятельности / И.А. Жданов; Междунар. фонд конверсии, Междунар. об-ние «Акцептор». – Казань : Изд-во Казан. ун-та, 1991. – 254 с.
7. Лебедев В.И. Личность в экстремальных условиях / В.И. Лебедев. – М. : Политиздат, 1989. – 303 с.
8. Мельникова М.Л. Психология стресса : теория и практика : учебно-методическое пособие / М.Л. Мельникова ; Урал. гос. пед. ун-т ; науч. ред. Л.А. Максимова. – Екатеринбург : [б. и.], 2018. – 112 с.
9. Основы конфликтологии : учебник для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования / Г.И. Козырев. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Форум : Инфра-М, 2010. – 239 с.
10. Пирогов И.В. Социальная напряженность : Теория, методология и методы измерения : дисс. канд. социол. наук; специальность 22.00.01 «Теория, методология и история социологии» / И.В. Пирогов. – Иваново, 2002. – 177 с.
11. Психология стресса и методы его профилактики: учебно-методическое пособие / Авт.-сост. В.Р. Бильданова, Г.К. Бисерова, Г.Р. Шагивалеева. – Елабуга : Издательство ЕИ КФУ, 2015. – 142 с.
12. Росс Ли. Человек и ситуация [Текст] : уроки социальной психологии : для использования в учебном процессе в вузах / Л. Росс, Р. Нисбетт ; пер. с англ. В.В. Румынского. – Москва : Аспект Пресс, 1999. – 429 с.
13. Рукавишников В.О. Политические культуры и социальные изменения [Текст] : междунар. сравнения / Владимир Рукавишников, Лук Халман, Питер Эстер ; пер. с англ., доп. и перераб., ред. и предисл. В.О. Рукавишникова. – Москва : Совпадение, 1998. – 366 с.

14. Селигман М. Новая позитивная психология : [научный взгляд на счастье и смысл жизни] / Мартин Селигман ; [пер. с англ. под ред. И. Солухи]. – Москва ; Киев : София, 2006. – 367 с.
15. Селье Г. Стресс без болезней / Г. Селье. – СПб. : ТОО «Лейла», 1994. – 384 с.
16. Социальная психология : учеб. пособие / Р.И. Мокшанцев, А.В. Мокшанцева ; М-во образования Рос. Федерации. ; Новосиб. гос. ун-т. – М. : ИНФРА-М ; Новосибирск : Сиб. соглашение, 2001. – 406 с.
17. Социальная психология : учеб. пособие для студентов вузов / [А.Н. Сухов и др.]; под ред. А.Н. Сухова и А.А. Деркача. – М. : Academia, 2001. – 600 с.
18. Хорни К. Невротическая личность нашего времени. Самоанализ / Карен Хорни; перевод с англ. В.В. Старовойтова; общ. ред. [и послесл.] Г.В. Бурменской. – М. : Прогресс : Универс, 1993. – 478 с.

ГЛАВА 10. ЭКСТРЕМАЛЬНАЯ СИТУАЦИЯ КАК СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ФЕНОМЕН

10.1. Понятие и типы экстремальной ситуации

Под экстремальной ситуацией можно понимать измененные, необычные и непривычные условия существования человека, к которым его психофизиологическая организация не готова. В социальной науке все еще нет единой теории, которая описывала бы особенности психической деятельности и поведения человека в необычных условиях существования.

Экстремальная ситуация является:

- условием функционирования: внешняя детерминация;
- свойством, состоянием самих социальных систем: внутренняя детерминация.

Для понимания механизма действия экстремальных ситуаций важно иметь четкое представление об их типах, разновидностях. *Есть несколько подходов к определению типов экстремальных ситуаций:*

1) *по масштабам сферы действия:* межгосударственные, государственные, региональные, местные, объектовые;

2) *по динамике развития и времени ликвидации последствий:* стратегические, приводящие быстро к катастрофическим последствиям, медленно развивающиеся, оперативные с локальным характером последствий;

3) *по видам нанесенного ущерба:* прямой и косвенный ущерб, с человеческими жертвами, с материальным ущербом;

4) *по источнику возникновения:* природные, бытовые, промышленно-технологические [74].

На содержательном уровне экстремальными являются ситуации:

- космические и авиационные полеты;
- глубоководное подводное плавание;
- пребывание в труднодоступных районах земного шара;

- пребывание глубоко под землей (в шахтах);
- стихийные бедствия: наводнения, пожары, ураганы, снежные заносы, землетрясения, извержения вулканов, обвалы горных пород, сходы горных снежных лавин, оползни и сели;
- испытания новой высокосложной техники;
- катастрофы транспортные, промышленные, экологические;
- военные действия;
- эпидемии;
- бытовые бедствия, например пожары высокой категорий сложности;
- криминальные ситуации: совершение террористических актов, взятие заложников;
- политические перевороты реакционного типа;
- массовые беспорядки и др.

По степени экстремальности все ситуации делятся на:

- нормальные – с обычными трудностями;
- параэкстремальные – трудности около предельных;
- собственно экстремальные – испытываемые трудности требуют полной мобилизации возможностей человека;
- гиперэкстремальные – трудности чрезмерны, превосходят возможности человека, обязывают действовать «через не могу» [65].

Любая нормальная ситуация может перерасти в экстремальную, даже из-за неосторожно сказанного слова, полученной новой информации, эмоционального состояния человека. Экстремальность – объективно-субъективное явление. Одна и та же ситуация для разных людей может быть нормальной, параэкстремальной, экстремальной или гиперэкстремальной. В решающей степени это зависит от особенностей личности, степени ее подготовленности к разным условиям существования и психического состояния в текущий момент. Так, прыжок с парашютом для человека, впервые совершающего его, бесспорно экстремален, а для мастера парашютного спорта – обыденное, привычное действие. Собранный,

настороженный и мобилизовавший свои силы человек готов к встрече с любыми опасностями и неожиданностями, но он может вздрогнуть, испытать мгновенный испуг и растерянность, услышав рядом телефонный звонок, когда пребывает в состоянии расслабленности (психологически верна народная поговорка: «Расплох и медведя губит»).

10.2. Психические состояния людей в экстремальной ситуации

Психические состояния людей в экстремальных ситуациях разнообразны. В начальный момент реакции людей преимущественно витальной направленности, обусловленной инстинктом самосохранения. Уровень целесообразности таких реакций различен у разных индивидов – от панических и бессмысленных до сознательно целенаправленных.

Иногда люди испытывают состояние *психогенной анестезии* (отсутствие чувства боли) в первые пять-десять минут после полученных травм, ожогов при сохранении ясного сознания и способности к рациональной деятельности, что позволяет некоторым из потерпевших спастись. У лиц с повышенным чувством ответственности длительность психогенной анестезии в отдельных случаях достигает 15 минут, даже при площади ожоговых поражений до 40% поверхности тела. Одновременно может отмечаться сверхмобилизация психофизиологических резервов и физических сил. Некоторые пострадавшие, как свидетельствует медицина катастроф, способны выбраться из перевернутого вагона с заклинившим входом из купе, в прямом смысле слова раздирая голыми руками перегородки крыши [28].

Гипермобилизация в начальный период присуща практически всем людям, если же она сочетается с состоянием паники, то может и не привести к спасению людей.

Экстремальные ситуации характеризуются рядом существенных психогенных признаков, оказывающих деструктивное, разрушительное

воздействие на соматику и психику человека. К ним можно отнести следующие психогенные факторы:

1. Паника – одно из психических состояний, свойственных экстремальным ситуациям. Она характеризуется дефектами мышления, потерей сознательного контроля и осмысления происходящих событий, переходом на инстинктивные защитные движения, действия, которые могут частично или полностью не соответствовать ситуации. Человек мечется, не соображая, что он делает, либо цепенеет, столбенеет, происходит потеря ориентации, нарушение соотношения между основными и второстепенными действиями, распад структуры действий и операций, обострение оборонительной реакции, отказ от деятельности и пр. Это вызывает и усугубляет тяжесть последствий ситуации.

2. Измененная афферентация – специфическое реагирование организма в резко измененных, непривычных условиях существования. Отчетливо проявляется при воздействии невесомости, высоких или низких температур, высокого или низкого давления. Может сопровождаться (кроме вегетативных реакций) выраженными нарушениями самосознания, ориентации в пространстве.

3. Аффектация – сильное и относительно кратковременное нервно-психическое возбуждение. Характеризуется измененным эмоциональным состоянием, связанным с изменением важных для субъекта жизненных обстоятельств. Внешне проявляется в резко выраженных движениях, бурных эмоциях, сопровождается изменениями в функциях внутренних органов, утратой волевого контроля. Возникает в ответ на уже происшедшее событие и сдвинуто к его концу. В основе аффектации лежит переживаемое состояние внутреннего конфликта, порождаемого противоречиями между требованиями, предъявляемыми человеку, и возможностями их выполнить.

4. Ажиотация – аффективная реакция, возникающая в ответ на угрозу жизни, аварийную ситуацию и другие психогенные факторы. Проявляется в форме сильного беспокойства, тревоги, потери целенаправленности

действий. Человек суетится и способен выполнять лишь простые автоматизированные действия. Возникает ощущение пустоты и отсутствия мыслей, нарушается возможность рассуждать, устанавливать сложные связи между явлениями. Это сопровождается вегетативными нарушениями: бледностью, учащением дыхания, сердцебиением, дрожанием рук и пр. Ажитация расценивается как предпатологическое состояние в границах психологической нормы. В аварийных ситуациях среди спасателей, пожарных, и представителей других профессий, связанных с риском, она нередко воспринимается как растерянность.

5. Монотонность – функциональное состояние, возникающее при длительной монотонной работе. Характеризуется снижением общего уровня активности, потерей сознательного контроля за выполнением действий, ухудшением внимания и кратковременной памяти, снижением чувствительности к внешним раздражителям, преобладанием стереотипных движений и действий, ощущением скуки, сонливости, вялости, апатии, потерей интереса к окружающему.

6. Десинхронизация – рассогласование ритма сна и бодрствования, что приводит к астенизации нервной системы и развитию неврозов [41].

7. Изменение восприятия пространственной структуры – состояние, возникающее в ситуациях, когда в поле зрения человека вообще отсутствуют какие-либо объекты.

8. Ограничение информации, особенно лично-значимой, – состояние, способствующее развитию эмоциональной неустойчивости.

9. Социальная изоляция одиночная (на продолжительное время) – проявление одиночества, одной из форм которого выступает «сотворение собеседника»: человек «общается» с фотографиями близких, с неодушевленными предметами. Выделение «партнера» для общения в условиях одиночества – защитная реакция в рамках психологической нормы, однако это явление представляет собой своеобразную модель раздвоения личности в условиях длительности экстремальной ситуации.

10. Социальная изоляция групповая (на продолжительное время) – состояние высокой эмоциональной напряженности, причиной которой может явиться и то, что люди вынуждены постоянно находиться на глазах друг у друга. Особенно чувствительны к этому фактору женщины. В обычных условиях человек привык скрывать от других людей свои мысли и чувства, обуревающие его в тот или иной момент. В условиях же групповой изоляции это либо затруднено, либо невозможно. Отсутствие возможности побыть наедине с собой требует от человека повышенной собранности и контроля за своими действиями, и когда такой контроль ослабевает, многие люди могут переживать своеобразный комплекс физической и психической открытости, обнаженности, что и вызывает эмоциональную напряженность. Другим специфическим психогенным фактором, действующим в условиях групповой изоляции, является информационная истощаемость партнеров по общению. Для избегания конфликтов люди ограничивают общение друг с другом и уходят в свой внутренний мир.

11. Сенсорная изоляция – отсутствие воздействия на человека зрительных, звуковых, тактильных, вкусовых и иных сигналов. В обычных условиях человек чрезвычайно редко сталкивается с подобным явлением и поэтому не осознает значения воздействий раздражителей на рецепторы, не отдает себе отчета в том, насколько важна для нормального функционирования мозга его загруженность. Если мозг недостаточно загружен, то наступает так называемый сенсорный голод, сенсорная депривация, когда человек испытывает острую потребность в самых разных восприятиях окружающего мира. В условиях сенсорной недостаточности начинает усиленно работать воображение, извлекая из арсеналов памяти яркие, красочные образы. Эти яркие представления в какой-то мере компенсируют сенсорные ощущения, характерные для обычных условий, и позволяют человеку сохранять психическое равновесие в течение длительного времени. С увеличением продолжительности сенсорного голода ослабляется влияние и интеллектуальных процессов. Для экстремальных

ситуаций характерна неустойчивая деятельность людей, что отражается на их психическом статусе. Наблюдаются, в частности, снижение настроения (вялость, апатия, заторможенность), временами сменяющееся эйфорией, раздражительность, нарушение сна, неспособность к сосредоточенности, т.е. ослабление внимания, ухудшение памяти и умственной работоспособности в целом. Все это приводит к истощению нервной системы [27].

12. Сенсорная гиперактивация – воздействие на человека зрительных, звуковых, тактильных, обонятельных, вкусовых и других сигналов, по своей силе или интенсивности значительно превышающих пороги чувствительности для данного человека.

13. Угроза для здоровья и самой жизни человека посредством лишения его пищи, воды, сна, нанесения тяжких телесных повреждений и пр. Большое значение имеет изучение психического состояния людей, у которых присутствует фактор угрозы для жизни. Он может вызвать различные психические реакции – от острой тревожности до неврозов и психозов. Одно из условий адаптации человека к обстановке, связанной с угрозой для жизни, – готовность к моментальному действию, что помогает избежать аварий и катастроф. Состояние психической неустойчивости в этих условиях возникает в результате астенизации нервной системы различными потрясениями. Это состояние нередко проявляется у людей, предшествующая деятельность которых не отличалась психической напряженностью. В условиях угрозы для жизни четко выделяются две формы реакции: состояние ажитации и кратковременный ступор (кратковременный ступор характеризуется внезапным оцепенением, застыванием на месте, при этом сохраняется интеллектуальная деятельность). В ряде случаев указанные факторы действуют в совокупности, что значительно усиливает их разрушительное воздействие. Обычно экстремальные ситуации характеризуются массовыми проявлениями психоэмоционального напряжения [53].

10.3. Динамика развития экстремальной ситуации

В динамике развития экстремальной ситуации наблюдаются три периода, которые тесным образом связаны с организацией спасательных работ и оказанием материальной, медицинской и психологической помощи пострадавшим. Периоды развития экстремальной ситуации и психосоматические последствия воздействия экстремальной ситуации представлены в табл. 10.1 и 10.2 на основе анализа материалов Р.И. Мокшанцева [65]. Рассмотрим каждый период, выделив основные травмирующие факторы и типичные психические реакции участников (Табл. 10.1).

Таблица 10.1

Периоды развития экстремальной ситуации

Период	Травмирующие факторы	Психические реакции участников
<i>Первый период – острый.</i> Длится от начала воздействия ситуации до организации спасательных работ	1. Внезапно возникшая угроза собственной жизни. 2. Физические травмы пострадавшего. 3. Физические травмы или гибель родственников. 4. Сильное повреждение имущества, потеря материальных ценностей	1. Непатологическая невротическая (у человека присутствует страх, психическая напряженность, чувство тревоги, при этом сохраняется адекватное поведение). 2. Острые реактивные психозы в форме аффективно-шоковых состояний с двигательным возбуждением или заторможенностью. 3. Потеря у пострадавших контроля над своими поступками. 4. Смена состояния «окаменелости» бесцельными движениями, криком, бегством, состоянием паники

Период	Травмирующие факторы	Психические реакции участников
<p><i>Второй период – организация спасательных работ.</i> Длится от начала до окончания спасательных работ</p>	<p>1. Ожидание повторных физических и психических воздействий в связи с утратой родных и близких. 2. Разобщение семьи, потеря имущества. Необходимость опознания погибших родственников. 3. Несовпадение ожидаемого с результатами спасательных работ</p>	<p>1. Непатологические невротические реакции с преобладанием эмоциональной напряженности. 2. Сохранение адекватной самооценки и способности к целенаправленной деятельности. 3. Постепенное ослабление аффективно-шоковых состояний, уменьшение глубины их проявлений. 4. Неадекватный характер поведения пострадавших. 5. Малоцелесообразные двигательные действия. 6. Состояние онемения. 7. Проявления фобических неврозов, например страха замкнутых помещений (пострадавшие отказываются входить в машину, в палатку)</p>
<p><i>Третий период – эвакуация пострадавших в безопасные районы</i></p>	<p>1. Изменение жизненного стереотипа. 2. Страх за состояние своего здоровья и здоровья близких. 3. Переживание утраты близких, разобщения семей, материальных потерь</p>	<p>1. Психоэмоциональное напряжение, сменяющееся астенодепрессивным состоянием. 2. Заострение характерологических черт. 3. Фобические неврозы. 4. Невротическое развитие личности. 5. «Соматизация» невротических состояний. 6. Психопатизация личности. 7. Появление соматогенных психических нарушений. 8. Затяжные реактивные психозы с депрессивным, параноидальным синдромом</p>

В качестве поведенческих реакций в случае фиксации на переживаниях, связанных с утратой, у пострадавших могут проявляться

изменения в поведении: увеличение употребления алкоголя, табака, медикаментов, наркотиков; активизация межличностных контактов; возрастание конфликтных ситуаций (Табл. 10.2).

Таблица 10.2

Психосоматические последствия воздействия экстремальной ситуации

Название этапа	Длительность протекания	Психологический уровень	Социальный уровень
<i>Непатологическая психофизиологическая реакция</i>	Несколько дней	Характеризуется эмоциональным напряжением, заострением личностных акцентуаций, нарушением сна	Человеку свойственны критическая оценка происходящего, целенаправленная деятельность
<i>Психогенная адаптивная реакция</i>	До шести месяцев	Появляются невротический уровень расстройств, астенический, депрессивный и истерический синдромы	Снижение критической оценки происходящего и возможностей целенаправленной деятельности, возникновение межличностных конфликтов
<i>Невротическое состояние</i>	Три-пять лет	1. Характеризуется неврозами истощения, навязчивого состояния, истерией. 2. Невротическое состояние трансформируется в невротическое развитие личности. 3. Формируется психопатия	Утрата критического понимания и возможностей целенаправленной деятельности, высокая степень противоречивости и рассогласованности ценностей структуры личности, межличностные конфликты
<i>Патологическое развитие личности</i>	Проявляется через три-пять лет стабильных невротических расстройств	Свойственны острые аффективно-шоковые реакции, двигательное возбуждение или, напротив, заторможенность, психические расстройства	Приводит к общему распаду структуры личности, личностной катастрофе

В случае благоприятного исхода наблюдаются нормализация эмоциональной окраски речи и восстановление сновидений. Психосоматические последствия воздействия экстремальной ситуации на человека можно рассмотреть с точки зрения основных динамических этапов.

Люди, которые спаслись в экстремальной ситуации, долгое время испытывают разные патологические изменения в психической сфере (посттравматический синдром). Среди психопатологических изменений после травм у людей чаще всего встречаются нарушения памяти и концентрации внимания, непрошенные воспоминания, кошмарные сны, галлюцинации, бессонница, «вина выжившего». В данных случаях необходима квалифицированная психологическая и психотерапевтическая помощь [24].

В экстремальные ситуации оказываются вовлеченными разные социальные группы – собственно жертвы ситуаций и их спасатели. У каждой из этих групп в чем-то похожие, а в чем-то и различные личностно ориентированные формы поведения.

10.4. Факторы стрессоустойчивости в экстремальных ситуациях

В психологии накоплен достаточный опыт для обеспечения стрессоустойчивости поведения человека в экстремальных ситуациях, связанных с профессиональным риском.

1. Необходимо наличие у специалиста устойчиво сформированных профессиональных знаний, навыков и умений. Как отмечает академик П.В. Симонов, высокий уровень владения знаниями, умениями и навыками, осознаваемый или неосознанно ощущаемый субъектом, делает его спокойным, уверенным, независимым, сохраняющим самообладание в сложной и быстро изменяющейся обстановке. Тогда как из-за недостаточной профессиональной подготовки в сочетании с доминированием тех или иных первичных потребностей человек становится тревожным, озабоченным

своим положением среди людей, с ревностным отношением к успехам других, зависимым от покровительства и поддержки. Недостаточная подготовка не только уменьшает общественную ценность личности, но и вредит ей самой, создавая у нее ощущение своей неполноценности.

2. Требуется достаточная степень сформированности у специалиста способностей к выполнению профессиональной деятельности. Способность к деятельности определяется, прежде всего, высоким уровнем развития личностных качеств:

– социальной, нравственной и интеллектуальной зрелостью личности (высокий уровень нравственного и правового сознания, социальная ответственность, честность, принципиальность, добросовестность, дисциплинированность);

– психической и эмоционально-волевой устойчивостью личности (сильный тип нервной системы, нервно-психическая устойчивость к длительно воздействующим психофизическим перегрузкам, высокий уровень самоконтроля и самообладания в критических ситуациях, решительность, смелость).

3. Необходимы непосредственная психологическая готовность специалиста к деятельности в различных экстремальных ситуациях, а также сформированность личной установки на выживание при возникновении такой ситуации. Этим элементам психологической подготовки к деятельности придается важное значение в связанных с экстремальными условиями профессиях, таких, как: летчик-испытатель, спасатель и т. д. Для повышения стрессоустойчивого поведения в различных экстремальных ситуациях особенно важное значение имеет формирование у специалиста личной установки на выживание [7]. С этой целью рекомендуется использовать два следующих приема:

- 1) заполнение «Обязательства о выживании»;
- 2) проведение воссоздающей визуализации.

«Обязательство о выживании» имеет свою специфику в зависимости от профессиональной деятельности.

Проведение воссоздающей визуализации заключается в создании образа благополучного разрешения ситуации.

Например, может ли выжить девушка-планеристка, падающая из разваливающегося планера с большой высоты на обломках кресла? Казалось бы, ситуация безнадежная, шансов на успех, даже на удачу – никаких. Однако планеристка Лариса Савицкая не капитулировала, не смирилась с мыслью о гибели, сумела сконцентрировать волю и все те минуты, когда падала, боролась за свою жизнь. Сначала ей удалось прекратить беспорядочное кувыркание кресла и обрести ориентировку. Затем сгруппироваться, напрячь и настроить каждую мышцу к удару ринувшейся навстречу земли. Второй раунд борьбы начался на земле, когда она, получив тяжелейшие травмы, очнулась через пять часов. Сначала она нашла в себе силы устроить из обломков планера нечто вроде навеса и укрылась в нем от дождя. Когда выглянуло солнце, разыскала и разложила сушить промокшие спички, потом разожгла костер. Так она выживала в тайге трое суток, пока ее не нашли спасатели.

Таким образом, выживаемость человека в экстремальной жизненной ситуации зависит не только от специфики самой ситуации, но и от отношения к ней человека. Один погибает, потому что оценивает ситуацию как безнадежную и не предпринимает активных действий, чтобы изменить ее, другой ищет выход, активными, инициативными действиями стремится повлиять на ситуацию, вызвать в ней благоприятные изменения и выигрывает борьбу за жизнь.

Поисковая активность усиливает стрессоустойчивость человека, оказывает стимулирующее воздействие на его организм и психику, эффективно мобилизует все ресурсы организма и психики человека, предупреждает их быстрое истощение. И наоборот, пассивно-оборонительная реакция на различные стрессоры приводит к быстрому

истощению ресурсов организма и психики, а значит, и к ослаблению стрессоустойчивости человека.

Известен парадоксальный факт: во время войн и других экстремальных ситуаций, когда требуется длительное эмоциональное напряжение, и количество отрицательных эмоций резко возрастает, психосоматических и даже обыкновенных простудных заболеваний становится значительно меньше. Казалось бы, все должно быть наоборот – ведь силы людей на пределе, питание и условия быта резко ухудшаются, стрессогенные факторы нарастают как снежный ком, но обычные болезни отступают благодаря поисковой активности человека. А вот в послевоенный период, когда люди возвращаются к нормальной, не требующей чрезмерного эмоционального напряжения жизни, эти болезни вновь оказываются под влиянием посттравматического стресса. Способность человека в экстремальных ситуациях проявлять поисковую активность, достойно и с минимальными потерями противостоять различным опасностям в виде физиологических или психологических стрессоров зависит от его умения во время опасности контролировать свои эмоции страха, что является еще одним существенным фактором выживаемости человека [52].

Эмоции страха в минуты опасности помогают человеку быстро ориентироваться в окружающей действительности и адекватно реагировать на опасность только до тех пор, пока они не переросли в аффект страха, крайней степенью которого является эмоциональный шок, протекающий в активной или пассивной форме. При активной форме эмоционального шока человек испытывает панический страх, совершает суетливые, плохо подчиняющиеся воле импульсивные движения, что лишает его способности контролировать ситуацию. При пассивной форме эмоционального шока личность полностью утрачивает способность к какой бы то ни было активности и превращается в «мешок мышц и костей». И активная, и пассивная формы аффекта страха лишают человека способности бороться в опасной ситуации, нарушают восприятие, мышление, память и другие

психические процессы, делают его нерешительным, пассивным, повышенно виктимным, предрасположенным стать жертвой катастроф и других стрессогенных ситуаций. Это очень точно и ярко выразил отважный путешественник А. Бомбар:

«Когда корабль тонет, человеку кажется, что вместе с его кораблем идет ко дну весь мир; когда две доски пола уходят из-под него, одновременно с ними уходят и все его мужество, и весь его разум. И даже если он найдет в этот миг спасательную шлюпку, он еще не спасен. Потому что он замирает в ней без движения, сраженный обрушившимся на него несчастьем. Потому что он уже не живет. Окутанный ночной тьмой, влекомый течением и ветром, трепещущий перед бездной, боящийся и шума, и тишины, он за каких-нибудь три дня окончательно превращается в мертвеца.

Жертвы легендарных кораблекрушений, погибшие преждевременно, я знаю: вас убило не море, вас убил не голод, вас убила не жажда! Раскачиваясь на волнах под жалобные крики чаек, вы умерли от страха».

Следует учитывать, что в момент зарождения и на первой стадии аффекта – накопления эмоциональной напряженности эмоции страха вполне подчиняются волевому контролю, и каждый психически здоровый человек способен их подавить, используя **специальные приемы психической саморегуляции:**

1) актуализация чувства собственного достоинства, гордости, ответственности за порученное дело, чувства стыда и других нравственных чувств, которые помогают человеку контролировать свои эмоции, держать «в узде» эмоции страха;

2) направленные действия, снижающие эмоциональную напряженность в опасной ситуации: произвольную регуляцию глубины дыхания (медленное и глубокое дыхание); мышечную релаксацию (произвольное расслабление мышц конечностей и всего тела); временную остановку взгляда на нейтральных объектах, не вызывающих эмоциональную напряженность;

3) произвольную задержку импульсивных двигательных реакций, характерных для аффекта страха.

4. Следующий психологический фактор, определяющий стрессоустойчивость профессионала, – стабильность повседневной личной жизни. Установлено, что чем больше изменений происходит в жизни человека, тем он становится тревожнее, и тем выше вероятность развития психического или соматического заболевания.

Американскими учеными Т. Холмсом и Р. Рейхом разработана Шкала уровня социальной реабилитации. По этой шкале различные жизненные события человека в зависимости от оказываемого ими давления на его психику оцениваются определенным количеством баллов (от 0 до 100) (Табл. 10.3).

Таблица 10.3

Шкала уровня социальной реабилитации Холмса и Рейха

Жизненное событие	Количество баллов
Смерть мужа (жены) или партнера	100
Развод	73
Разлад (разрыв) в супружеской жизни	65
Тюремное заключение	63
Смерть близкого родственника	63
Серьезная травма или заболевание	53
Брак	50
Потеря работы	47
Выход на пенсию	45
Изменение в состоянии здоровья члена семьи	44
Беременность	40
Сексуальные проблемы	39
Появление нового члена семьи	39
Изменения в финансовом состоянии	37
Смерть близкого друга	37
Перевод на другую работу	36

Жизненное событие	Количество баллов
Серьезные разногласия с партнером	35
Крупный долг	31
Приближение срока уплаты долга	30
Уход сына или дочери из родного дома	29
Конфликты с тестем (свекром), тещей (свекровью)	29
Исключительный личный поступок или достижение	27
Поступление в школу или ее окончание	26
Проблемы и конфликты с начальством	23
Смена жилья	20
Переход в другую школу	20
Перемена в общественной деятельности	8
Мелкий долг	16
Перемены, связанные со сном и режимом дня	15
Перемены в семье	15
Перемены в привычном образе питания	13

Если вы хотите воспользоваться этой шкалой, то отметьте все события, случившиеся с вами за предшествующий год, и затем подсчитайте общее количество «баллов перемен». По мнению Холмса и Рейха, чем большее количество «баллов перемен» набрано в настоящее время, тем больше вероятность того, что человек заболеет. Набрав более 300 баллов в течение одного года, он оказывается перед опасностью довольно серьезной реакции, то есть депрессии, психосоматических заболеваний (инфаркт, астма, аллергия и т. д.) [65].

5. К психологическому фактору, определяющему стрессоустойчивость поведения специалиста, относят и соответствие уровня притязаний профессионала на занятие определенной должности его способностям. Надо избегать двух крайностей: чрезмерно завышенной и чрезмерно заниженной оценки собственных способностей и возможностей.

Не следует брать пример с великих. Лучше реалистически оценить свои способности и сформировать соответствующий уровень притязаний. Вполне допустимо, чтобы он был чуть-чуть выше того, что можно достичь наверняка. Как в накачивании мускулов полезно то усилие, которое делается последним, через «не могу» – именно оно добавляет крепости мышцам, так и в жизненной стратегии – обозначаемые цели должны быть чуть выше наших сегодняшних возможностей, чтобы был стимул развития. Но они не должны быть недостижимыми. Забота о повышении своей самооценки входит в число средств профилактики стресса, повышения стрессоустойчивости личности.

Важнейшими психологическими факторами, определяющими стрессоустойчивость поведения человека в экстремальных ситуациях, связанных с профессиональным риском, является наличие: устойчиво сформированных профессиональных знаний, навыков и умений; способностей к выполнению профессиональной деятельности; психологической готовности специалиста к деятельности в различных экстремальных ситуациях; стабильности повседневной личной жизни и др.

10.5. Личностно ориентированные формы поведения жертв экстремальной ситуации

Стратегии поведения раскрываются в различных формах адаптации, которая теснейшим образом связана с проблемой здоровья-болезни. Этот континуум неотъемлем от жизненного пути личности. Многофункциональностью и разнонаправленностью жизненного пути обуславливаются взаимосвязь и взаимообусловленность процессов соматического, личностного и социального функционирования. Таким образом, адаптационный процесс включает в себя различные уровни человеческой жизнедеятельности. Многообразие событий в современном мире способствует усложнению поведения личности в них и повышает вероятность их патогенного воздействия [74].

К личностно ориентированным формам поведения жертв в экстремальных ситуациях относятся следующие:

1. Психогении – это расстройства психики, возникающие в связи с одномоментной, интенсивно воздействующей психотравмирующей ситуацией или как результат относительно слабого, но продолжительного травмирования. Причиной психогений может быть готовность к «психическому срыву», развивающаяся на фоне ослабленности организма после перенесенного заболевания, длительного нервного напряжения, специфических особенностей нервной системы и личностных черт, психопатий. Интенсивность психической травмы, необходимая для возникновения психогений, находится в обратно пропорциональной зависимости от предрасположенности к «психическому срыву».

Психогении следует отличать от других психических расстройств, спровоцированных психической травмой (маниакально-депрессивный психоз, шизофрения). Форма психогений зависит от особенностей психической травмы: острая травма вызывает аффективно-шоковые психозы, подострая – реактивную депрессию, реактивный параноид, псевдодеменцию, хроническая – неврозы.

2. Неврозы – это наиболее распространенные нервно-психические расстройства, психогенные по своей природе, возникающие при нарушении особо значимых жизненных отношений личности. В основе неврозов лежит непродуктивно и нерационально разрешаемое противоречие между личностью и значимыми для нее сторонами действительности, сопровождаемое болезненно-тягостными переживаниями неудачи, неудовлетворения потребностей, недостижимости жизненных целей, невосполнимости потери и т.д.

Это противоречие – *невротический конфликт* – закладывается преимущественно в детстве, в условиях нарушенных отношений с микросоциальным окружением, в первую очередь, с родителями.

Невротические реакции, как правило, появляются в ответ на относительно слабые, но длительно действующие раздражители, которые приводят к постоянному эмоциональному напряжению или внутренним конфликтам. При неврозах не наблюдается значительных изменений поведения, отсутствует свойственная психозам симптоматика (бред, галлюцинации, помрачение сознания и др.). На первый план выступают расстройства эмоциональной сферы и сомато-вегетативные расстройства. Часто при неврозах проявляются нарушения деятельности различных внутренних органов и систем (сердечно-сосудистой, желудочно-кишечной, эндокринной и др.), исчезающие по мере лечения невроза как основного заболевания [65].

В отличие от других личностных патологий, *неврозы* обладают следующими *признаками*:

- *парциальностью* (изолированность) эмоциональных и волевых нарушений, охватывающих лишь часть личности;
- критическим отношением к своему заболеванию.

3. Суицид – это осознанный акт устранения из жизни под воздействием острых психотравмирующих ситуаций, когда собственная жизнь как высшая ценность теряет для человека смысл.

Смысл жизни – как базовая мотивационная тенденция направлена на осознание сущности собственной личности и ее места в жизни, ее жизненного предназначения. Смысл жизни – важнейший двигатель развития личности, на его основе личность избирает и формирует свой жизненный путь, планы, цели, стремления в соответствии с теми или иными принципами.

Согласно Э. Фромму, человек должен сам придать смысл собственной жизни и суметь воссоединиться с миром через спонтанные связи с людьми и с природой. Наивысшим проявлением таких связей с людьми выступает любовь, а с природой – творческий труд.

Суицидом является акт самоубийства, совершаемый человеком в состоянии сильного душевного расстройства либо под влиянием психического

заболевания. Причины суицидов разнообразны и коренятся как в личностных деформациях субъекта и психотравмирующей обстановке, окружающей его, так и в социально-экономической и нравственной организации общества.

4. Апатия – это состояние, характеризующееся эмоциональной пассивностью, безразличием, упрощением чувств, равнодушием к себе и близким, к событиям окружающей действительности и ослаблением побуждений и интересов, резким ослаблением внимания. Апатия протекает на фоне сниженной физической и психологической активности и может быть кратковременной или долговременной. Формируясь, в основном, в результате усталости, истощения или длительно протекающего расстройства психики, это состояние иногда возникает при некоторых органических поражениях головного мозга, при слабоумии, а также как следствие продолжительного соматического заболевания. От апатии отличается внешне сходное состояние подавленности при неврозах. В настоящее время актуальна проблема социальной апатии, возникающей в результате личностного кризиса в эпоху кризиса общества и охватывающей самые широкие слои населения.

5. Аутизм – крайняя форма психологического отчуждения. Выражается в отстранении, «уходе», «бегстве» индивида от контактов с действительностью и погружении в замкнутый мир собственных переживаний. В состоянии аутизма у индивида:

- снижается возможность произвольно управлять своим мышлением, отключаться от мучительных мыслей вокруг ограниченных тем и желаний;
- проявляются попытки избежать любых контактов;
- исчезает потребность в совместной деятельности;
- утрачивается способность к интуитивному пониманию окружающих, к проигрыванию ролей окружающих;
- возникает неадекватное эмоциональное реагирование на поведение окружающих [53].

Другие формы поведения жертв в экстремальных ситуациях следующие:

1. Немотивированная бдительность. Пострадавший пристально следит за всем, что происходит вокруг, словно ему постоянно угрожает опасность.

2. Взрывная реакция. При малейшей неожиданности пострадавший делает стремительные движения: бросается на землю при звуке низко летящего самолета или вертолета, резко оборачивается и принимает защитную позу, если кто-то приближается к нему сзади, и т.п.

3. Притупленность эмоциональных проявлений. Полностью или частично пострадавший утрачивает способность к эмоциональным проявлениям. Он с трудом устанавливает близкие или дружеские связи с окружающими. Ему недоступны радость, любовь, творческий подъем, спонтанность, развлечения и игры.

4. Общая тревожность. У пострадавшего наблюдаются постоянное беспокойство и озабоченность, паранойяльные явления, например, боязнь преследования. В эмоциональных переживаниях – постоянное чувство страха, неуверенность в себе.

5. Приступы ярости. У пострадавшего случаются именно приступы, даже взрывы ярости, а не приливы умеренного гнева [28].

10.6. Личностно ориентированные формы поведения спасателей в экстремальных ситуациях

Психика спасателей также подвергается серьезным испытаниям во время спасательных работ и после них. Люди переживают страх и ужас от увиденного (98%); кошмарные сновидения, бессонницу ночью, сонливость днем, подавленное настроение (50%); головокружение, обмороки, головные боли, тошноту, рвоту (20%).

Замечены и иные, специфические, формы реакции у спасателей:

1. Раздражительность. Возникает, когда спасатель ощущает свое бессилие, невозможность что-либо сделать. Эффективность его усилий падает. Он начинает беспричинно сердиться на кого-либо или на что-либо вокруг него, ругается, впадает в бешенство.

2. Неспособность действовать правильно. Внезапно спасатель обнаруживает, что он не может нормально работать, и сам не знает, почему так происходит. Он не в силах вспомнить, в чем заключаются его задачи, не знает, с чего начать то или иное дело. Он просит других о помощи и в то же время не хочет показать, что не в состоянии хорошо работать.

3. Беспокорство. Спасатель чрезвычайно занят и не может остановиться в работе. Он берется за все, не понимая, что действительно важно, а что нет.

4. «Прислаивание» к другим. Неожиданно спасатель чувствует острую и срочную потребность говорить. Ему настоятельно хочется поделиться впечатлениями от того ужаса, который он испытал во время спасательных работ. Он пристаёт к другим, рассказывая снова и снова о том, что видел и слышал.

5. Бегство. Спасатель неожиданно для себя самого прекращает что-либо делать. Ему хочется убежать прочь от всех жутких бедствий и несчастий, которые предстают перед его глазами. Иногда ему еще хватает сил контролировать себя настолько, чтобы скрыться с места работы незаметно.

6. Отчаянье. Внезапно спасатель замечает, что больше не может справляться со своими чувствами. Ему не понятно, почему это происходит. Он переживает полный упадок сил, отсутствие всяких чувств, забивается куда-нибудь в тихое место, опустошенный и отчаявшийся. Он ощущает головокружение, его пошатывает, ему хочется присесть.

7. Истощение. Неожиданно спасатель ощущает неспособность сделать даже один шаг. Ему хочется сесть, он пытается восстановить дыхание. Все его мускулы болят, любое «думание» слишком тяжело для него.

Типичные психовегетативные реакции спасателей в экстремальных ситуациях следующие:

1. Сердцебиение. Внезапно спасатель ощущает боль в груди, и хотя он знает, что со здоровьем у него все в порядке, тем не менее, он действительно испуган и обеспокоен. Ему кажется, что у него может начаться сердечный приступ, и он старается посидеть где-нибудь в спокойном месте.

2. Нервный озноб. Так же неожиданно у спасателя начинается неконтролируемая нервная дрожь, такая сильная, что он даже не может зажечь спичку или налить чашку чая. Он не знает, что делать.

3. Внезапные слезы, плач. Без всяких причин у человека появляются слезы, хотя он пытается сдерживать их. Ему стыдно за то, что с ним происходит. Он старается уединиться, взять себя в руки и восстановить нарушенное душевное равновесие [65].

10.7. Формы социального поведения в экстремальной ситуации

Существуют *две основные формы социального поведения в экстремальных ситуациях: выраженная социальная активность (тип А) и выраженная социальная пассивность (тип Б).*

Поведение типа А – специфический стиль поведения, который характеризуется агрессивностью, нетерпением, чрезмерной вовлеченностью в работу, стремлением к достижениям, соперничеству, преувеличенным чувством: недостатка времени, торопливой речью, напряженностью мышц лица и тела.

Основная черта поведения этого типа – стремление достигнуть как можно большего за минимальный промежуток времени, преодолевая любое сопротивление окружающих.

Существует мнение, что лица с поведением типа А склонны сами создавать себе определенный стиль жизни с повышенной вероятностью возникновения стрессов. Однако поведение типа А часто проявляется вне

связи с ситуацией, его вызывающей (т.е. ситуационная специфичность поведения типа А отсутствует).

У поведения типа А есть много общего с работоголизмом – типом поведения, характеризующимся стремлением к постоянному успеху и одобрению со стороны окружающих. Такой тип поведения сопровождается личностными изменениями, затрагивающими, прежде всего, эмоционально-волевую сферу. Во время психокоррекционных занятий людей с поведением типа А обучают приемам снижения чрезмерной эмоциональной напряженности, адекватному решению конфликтов и планированию своей деятельности.

Поведение типа Б – специфический стиль поведения, который характеризуется расслабленностью, спокойствием, умеренной вовлеченностью в работу при чередовании работы и отдыха, напряжения и релаксации, отсутствием непрерывной эмоциональной напряженности, уравновешенностью [65].

Поведение типа Б, в противоположность поведению типа А, можно считать поведением гармонической личности. У людей с поведением типа Б не отмечается снижения активности и в социальном плане.

10.8. Этапы адаптации к экстремальной ситуации и после нее

Личностная адаптация человека к экстремальным ситуациям – это важнейшая индивидуальная и социальная характеристика.

Одним из признаков адаптации является то, что регуляторные процессы, обеспечивающие равновесие организма как целого во внешней среде, протекают плавно, слаженно, экономно. Адаптивное регулирование обуславливается длительным приспособлением к окружающей среде, т.е. не требует от человека особого напряжения для поддержания жизненно важных соматических и психических процессов.

При адаптации человек проходит несколько этапов:

1. Подготовительный этап. Каждый человек, впервые собирающийся попасть в необычные условия существования, воспринимает их как нечто неизвестное, а потому пытается как можно больше узнать об этих условиях, уяснить задачи, которые ему предстоит решать, овладеть необходимыми навыками. Такой подготовительный этап может иметь различную протяженность во времени. Важно также на этом этапе отобрать путем специального тестирования команду психологически совместимых людей и пройти специальный психологический тренинг. Анализ субъективных переживаний людей, результаты психологических тестов показывают, что психическая напряженность на подготовительном этапе отличается при различных испытаниях и разных видах деятельности, связанных с угрозой для жизни, лишь степенью своей выраженности.

2. Этап предстартового психического напряжения. В моменты предстартового психического напряжения при наличии фактора риска люди вдруг начинают сомневаться в надежности технических средств, мысленно проигрывают возможные аварийные ситуации и свои ответные действия. Чем ближе к старту, тем интенсивнее эта форма психической деятельности, что приводит к дальнейшему нарастанию эмоциональной напряженности. Многократное пребывание в необычных условиях существования не освобождает человека от подобной интенсивной деятельности, сопровождающейся специфическими эмоциональными реакциями.

3. Этап острых психических реакций входа. При преодолении барьера, отделяющего обычные условия жизни от экстремальных, этап предстартового напряжения сменяется этапом острых психических реакций входа в ситуацию. Во время преодоления психологического барьера при различных видах деятельности, сопряженных с угрозой для жизни, человек проживает сложные, противоречивые психические состояния – от эмоционального напряжения, вызванного чувством ответственности, тревогой и страхом на этапе старта, до

радостного ликования и двигательного возбуждения после успешного завершения дела.

4. Этап переадаптации. Длительность процесса психической переадаптации также может различаться в широких пределах. Критерием переадаптации служит устойчивая работоспособность, глубокий и освежающий сон, гармоничные взаимоотношения с людьми, если в экстремальных условиях находится изолированная группа. Одна из характерных особенностей этого этапа – формирование новых функциональных систем, позволяющих верно отражать реальную действительность в изменившихся условиях жизни.

5. Этап неустойчивой психической деятельности может возникнуть при длительном и интенсивном воздействии психогенных факторов и отсутствии мер профилактики, при психологической неподготовленности, слабом типе высшей нервной деятельности и других неблагоприятных обстоятельствах этап устойчивой адаптации. Для него характерны необычные психические состояния и явления, которые еще не обособились в четко очерченные формы нервно-психических заболеваний. К таким явлениям можно отнести, например: господствующие (доминантные) идеи, возникающие в условиях изменений информационной структуры. Почвой для возникновения подобных идей служит изоляция, приводящая к ограничению круга интересов. При отсутствии собственного плана действий и поведения случайные, незначительные обстоятельства могут принять для отдельных лиц доминирующее значение, отодвигая на второй план действительно необходимую деятельность.

Необычные психические состояния, возникающие на этапе острых психических реакций и на этапе переадаптации, по своей феноменальной картине выходят за рамки реагирования в обычных условиях. Несмотря на это, необычные психические реакции можно рассматривать как компенсаторные, обеспечивающие переадаптацию личности к изменившимся условиям [24].

Эмоциональная напряженность свойственна этапам завершающего психического напряжения и острых психических реакций выхода из экстремальных условий. Они также характеризуются повышенной нервозностью, тягостными эмоциональными переживаниями и замедлением течения времени в восприятии.

6. Этап реадaptации – этап возвращения в обычные условия жизни. При длительном пребывании в измененных условиях жизни ряд автоматизмов, выработанных ранее, утрачивается, забывается. В то же время продолжают действовать автоматизмы, характерные для экстремальной ситуации. Полное восстановление психических функций как раз и происходит на этапе реадaptации.

При долгом пребывании в измененных условиях и жестком воздействии психогенных факторов, а также при недостаточно высокой нервно-психической устойчивости и отсутствии мер профилактики этап переадaptации сменяется **этапом глубоких психических изменений** с развитием нервно-психических расстройств.

Между этапами переадaptации и глубоких психических изменений имеется промежуточный **этап неустойчивой психической деятельности**, характерный появлением предпатологических состояний. Это состояния, еще не обособившиеся в строго очерченные нозологические формы (конкретные заболевания), что позволяет рассматривать их в рамках психологической нормы.

Состояния психической дезадaptации у жертв экстремальных ситуаций – важнейшая характеристика различных пограничных нервно-психических и психосоматических расстройств. Они отражают направленность отклонений в поведении индивида. Самым важным, интегрирующим показателем адaptации или дезадaptации выступает тип целостной поведенческой стратегии человека.

Стратегии поведения в преодолении трудных жизненных ситуаций включают систему типов личностного реагирования субъекта в рамках

экстремальной и постэкстремальной ситуации. Среди разнообразия таких стратегий поведения можно выделить *три основных обобщенных типа*:

- 1) *активно-оборонительный*: преимущественно адаптированный;
- 2) *пассивно-оборонительный*: дезадаптация с интрапсихической направленностью;
- 3) *деструктивный*: дезадаптация с интерпсихической направленностью.

Если возвратиться к примерам жертв экстремальных ситуаций, то следует отметить, что значительная часть пострадавших, особенно тех из них, кто находился в эпицентре экстремальной ситуации, кроме психической, получает еще и физические травмы – ушибы, открытые и закрытые переломы костей, ожоги, разрывы кожных поверхностей и внутренних органов и многие другие. Наиболее серьезные среди физических повреждений – это черепно-мозговые травмы. Естественно, что эти пострадавшие проходят в последующем курсы лечения и психической реабилитации. Характеристику упомянутых стратегий поведения пострадавших полезно раскрыть с учетом их состояния в качестве больных [53].

Активно-оборонительный: преимущественно адаптированный стиль поведения. Он проявляется либо в адекватной самооценке своего состояния, прежде всего – тяжести заболевания, либо в тенденции к его игнорированию. Пострадавшие с таким поведением, как правило, стремятся пройти обследование и лечение в амбулаторных условиях, при необходимости терапии предпочитают лекарства, консультативную или краткосрочную форму психотерапии.

В различных сферах своей жизни, в трудных или конфликтных ситуациях они проявляют такие *мобилизующие стратегии защиты и «совладания»*, как:

- активное включение в работу и таким образом уход от болезни;
- перспективное планирование действий;
- сохранение активности при неудачах;

– отрицание тяжести болезни.

Среди пограничных нервно-психических расстройств у пострадавших с таким стилем поведения чаще всего отмечаются невротические реакции. Во всех случаях этот стиль связан с такими личностными свойствами:

- высокий уровень интернальности;
- стремление к независимости;
- высокая самооценка;
- идеализация своей семьи и работы;
- отрицание существующих конфликтных ситуаций;
- опасение из-за болезни снизить свой социальный статус.

Пассивно-оборонительный стиль: дезадаптация с интрапсихической направленностью. Этот тип стратегии определяется тревожной, депрессивной, ипохондрической формой восприятия своей болезни и жизни. В его основе лежат отступление, капитуляция перед болезнью и ее последствиями. Пострадавшие этого типа полны:

- опасений дальнейшего ухудшения состояния здоровья;
- пессимистичной оценки ожидаемых результатов лечения или вообще неудачного лечения;
- стремления сохранить отношение к себе как к тяжело и неизлечимо больному человеку;
- драматизации значения каждого симптома;
- сосредоточенности на болезненных ощущениях.

У этих пострадавших преобладают:

- пассивные формы психологической защиты типа «вытеснение», «рационализация», «уход в болезнь», «регрессия»;
- стойкие идентификации типа «Я – инвалид»;
- фиксация на возможности долговременного ограничения трудоспособности;
- оценка сложившейся ситуации как непреодолимой, как «поворотного пункта жизненного пути»;

- утрата внутренней потребности в борьбе с болезнью;
- ограничение процесса самопознания психологических причин болезни;
- затрудненный, усложненный характер применения психотерапии.

Деструктивный стиль: дезадаптация с интерпсихической направленностью. Для этих пострадавших характерны:

- постоянная внутренняя напряженность;
- дисфорическое настроение;
- эмоциональная возбудимость, взрывчатость, неуживчивость;
- делинквентное (отклоняющееся) поведение;
- экстернальные реакции;
- чрезмерная требовательность к другим;
- представление о вине общества перед ними;
- негативное отношение к государственным учреждениям;
- негативное отношение к лечебным мероприятиям;
- конфликтные взаимоотношения с медицинским персоналом, а также близкими и родственниками;
- в стрессовых ситуациях уход в алкоголизацию, наркотизацию, в суицидные попытки [53].

Для пострадавших в экстремальных ситуациях, которым показана экстренная и длительная медицинская помощь, важно их отношение к болезни.

Отношение к болезни – это:

- знание о болезни;
- ее осознание личностью;
- понимание роли и влияния болезни на течение всей жизни;
- эмоциональные и поведенческие реакции, связанные с болезнью.

Вопросы эти настолько важны, что разработана целая ***система характеристик основных типов отношения к болезни у лиц, пострадавших в экстремальных ситуациях.***

Первый блок отношений с отсутствием признаков выраженной социальной дезадаптации:

1) гармоничный:

– трезвая оценка своего состояния без склонности преувеличивать его тяжесть и без основания видеть все в мрачном свете, но и без недооценки его тяжести;

– стремление во всем активно содействовать успеху лечения;

– нежелание обременять других тяготами ухода за собой;

– в случае неблагоприятного прогноза (предстоящая инвалидность) – переключение интересов на те области жизни, которые останутся доступными пострадавшему;

2) эргопатичный:

– «уход от болезни в работу»;

– даже при тяжести болезни и страданиях стремление продолжать работу;

– сверхответственное отношение к работе, выраженное еще в большей степени, чем до болезни;

– избирательное отношение к обследованию и лечению, обусловленное стремлением во что бы то ни стало сохранить профессиональный статус и возможность продолжения активной трудовой деятельности;

3) анозогнозический:

– активное отбрасывание мысли о потере здоровья, о возможных ее последствиях;

– отрицание очевидного;

– приписывание проявлений болезни случайным обстоятельствам или другим несерьезным расстройствам;

– отказ от обследования и лечения;

– желание обойтись «своими средствами»;

при эйфорическом варианте этого типа:

– необоснованно повышенное настроение;

– пренебрежение, легкомысленное отношение к лечению;

– надежда на то, что «само все обойдется»;

– легкость нарушения режима.

Второй блок отношений с признаками социальной дезадаптации интрапсихической направленности:

1) тревожный:

- непрерывное беспокойство о неблагоприятном течении болезни, возможных осложнениях;
- мнительность в отношении неэффективности и даже опасности лечения;
- поиск новых способов лечения, жажда дополнительной информации о болезни и методах лечения, поиск «авторитетов»;
- выраженный интерес к объективным данным о болезни – результатам анализов, заключениям специалистов;
- выраженное ослабление фиксации на субъективных ощущениях;
- тревожная мнительность в отношении опасений не реальных, а маловероятных осложнений болезни, неудач лечения, а также возможных, но малообоснованных неудач в жизни, работе, семейной ситуации в связи с болезнью [28];

2) ипохондрический:

- сосредоточенность на субъективных болезненных и иных неприятных ощущениях;
- стремление постоянно рассказывать окружающим о своем неприятном самочувствии;
- преувеличение действительных и выискивание несуществующих болезней и страданий;
- сочетание желания лечиться и неверия в успех;
- требование тщательного обследования и боязни вреда и болезненности процедур;

3) неврастенический:

- поведение по типу «раздражительной слабости»;
- вспышки раздражения, нередко обращенные на первого попавшегося, особенно при болях, при неудачах лечения;

- непереносимость болевых ощущений;
- нетерпеливость;
- неспособность ждать облегчения;

4) меланхолический:

- удрученность болезнью;
- неверие в выздоровление, в эффект лечения, даже при благоприятных объективных данных;
- депрессивные высказывания (вплоть до суицидных мыслей);
- пессимистический взгляд на окружающее;

5) апатический:

- полное безразличие к результату лечения, исходу болезни, к своей судьбе.

Третий блок отношений с признаками социальной дезадаптации интерпсихической направленности:

1) сензитивный:

- чрезмерная озабоченность возможным неблагоприятным впечатлением, которое могут произвести на окружающих сведения о болезни;
- опасения, что окружающие станут избегать, считать неполноценным, пренебрежительно или с опаской относиться, распускать слухи о болезни;
- боязнь стать обузой для близких из-за болезни и неблагоприятного отношения с их стороны в связи с этим;

2) эгоцентрический (истерический):

- «уход в болезнь»;
- выставление на показ своих страданий и переживаний, чтобы завладеть вниманием близких и окружающих;
- требование к себе исключительной заботы всех окружающих, другие люди, нуждающиеся в заботе, рассматриваются только как конкуренты, отношение к ним неприязненное;
- постоянное желание показать другим свое особое положение, свою исключительность в отношении болезни;

3) паранойяльный:

- уверенность, что болезнь – результат чьего-то злого умысла;
- крайняя подозрительность к процедурам и лекарствам;
- стремление приписывать возможные осложнения или побочные действия лекарств халатности или злему умыслу врачей и персонала, обвинения и требования наказаний в связи с этим;

4) дисфорический:

- преобладание мрачно-озлобленного настроения;
- постоянный угрюмый вид;
- зависть и ненависть к здоровым;
- вспышки крайней озлобленности;
- требование особого внимания к себе;
- подозрительность к процедурам и лечению;
- деспотическое отношение к близким – требование во всем угождать.

Обобщая сказанное, можно отметить, что устойчивые индивидуально-психологические особенности личности и временные функциональные психофизиологические состояния. Способствуют развитию аффективных реакций, которые могут перерасти в психические нарушения при неблагоприятных условиях. Как правило, у людей с сильным и уравновешенным типом высшей нервной деятельности, а также хорошо подготовленных психически острые переживания экстремальных ситуаций постепенно изживаются, сглаживаются.

Контрольные вопросы:

1. Охарактеризуйте понятие «экстремальная ситуация».
2. Назовите типы экстремальных ситуаций по масштабам сферы действия, видам нанесенного ущерба.
3. Какие ситуации являются экстремальными по содержанию?
4. Что такое гиперэкстремальные ситуации?
5. Назовите психические проявления от воздействия экстремальной ситуации.

6. Что значит измененная афферентация и аффектация?

7. Что включает понятие «десинхроноз»?

8. Что означает сенсорная изоляция и сенсорная гиперактивация?

Охарактеризуйте их проявления.

9. Какие психогенные признаки оказывают разрушительное воздействие на психику человека?

10. Назовите периоды развития экстремальной ситуации. Дайте характеристику психическим реакциям участников в каждом из периодов.

11. Раскройте психосоматические последствия воздействия экстремальной ситуации на каждом из ее этапов с учетом психологического и социального уровней.

12. Назовите факторы стрессоустойчивости специалиста к деятельности в экстремальных ситуациях.

13. Перечислите личностно ориентированные формы поведения жертв в экстремальной ситуации.

14. Раскройте личностно ориентированные формы поведения спасателей в экстремальных ситуациях.

15. Охарактеризуйте формы социального поведения в экстремальной ситуации.

16. Раскройте сущность этапов личностной адаптации человека к экстремальным ситуациям.

17. Назовите стратегии поведения в преодолении трудных жизненных ситуаций. Какая из них наиболее предпочтительна? Почему?

18. Охарактеризуйте пассивно-оборонительный стиль адаптации к экстремальной ситуации.

19. Раскройте систему характеристик основных типов отношения к болезни у лиц, пострадавших в экстремальных ситуациях. Охарактеризуйте каждый из ее блоков.

Рекомендуемая литература:

1. Архипова Н.И. Управление в чрезвычайных ситуациях [Текст] / Н.И. Архипова, В.В. Кульба. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Изд. центр Рос. гос. гуманит. ун-та, 1998. – 315 с.
2. Колодзин Б. Как жить после психической травмы [Текст] / Б. Колодзин. – пер. с англ. – М., 1992. – 49 с.
3. Лебедев В.И. Личность в экстремальных условиях [Текст] / В.И. Лебедев. – М. : Политиздат, 1989. – 303 с.
4. Лебедев В.И. Экстремальная психология. Психическая деятельность в технических и экологически замкнутых системах : учебник / В.И. Лебедев. – М. : Юнити-дана, 2001. – 431 с.
5. Основные типы психической дезадаптации у бывших воинов-интернационалистов. Психологическая диагностика и психотерапия : метод. рекомендации / Ленингр. н.-и. психоневрол. ин-т им. В. М. Бехтерева; [авт.-сост. Д.А. Алексеева и др.]. – Л. : Ленингр. н.-и. психоневрол. ин-т, 1990. – 17 с.
6. Психология управления персоналом в экстремальных условиях : учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению и специальностям психологии / В.Н. Смирнов. – М. : Академия, 2007. – 250 с.
7. Пуховский Н.Н. Психопатологические последствия чрезвычайных ситуаций / Н.Н. Пуховский. – М. : Академический проект, 2000. – 286 с.
8. Социальная психология : учебное пособие для вузов / Сост. Р.И. Мокшанцев, А.В. Мокшанцева. – Новосибирск: Сибирское соглашение. – М. : ИНФРА-М, 2001. – С.238–268.
9. Шойгу Ю.С. Психология экстремальных ситуаций [Текст] / Ю.С. Шойгу. – М. : Смысл, 2010. – 364 с.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Описанные феномены социально-психологического знания не исчерпывают всей проблематики социальной психологии. В сферу ее изучения входят общие и частные вопросы политической, экономической, экологической, инженерной психологии, психологии рекламы, психологии религии, психологии управления, этнопсихологии, психологии труда, эргономики, психологии общения и массовых коммуникаций, психологии конфликта, психологии влияния, психологии социальной напряженности и экстремальных ситуаций, психологии общественного сознания, психолингвистики и др. Каждая из этих отраслей психологии связана с функционированием человека в обществе, с общественными отношениями, в которые он вступает, рассматривая различные, порой прямо противоположные, аспекты этих отношений. Все они дополняют и углубляют социально-психологические знания, делают их более структурированными, разноплановыми, отражающими ту или иную специфику изучаемой науки, обеспечивая развитие и преумножение сведений по социальной психологии, способствуя ее глобализации как науки.

Популяризация знаний по социальной психологии будет способствовать изучению социально-психологических феноменов с целью понимания общественных отношений; уменьшения конфликтности общества, его готовности к решению мировых проблем, затрагивающих целые народы и нации; экономического и политического урегулирования существующих проблем; нормализации взаимоотношений и укрепления связей между государствами с целью организации взаимопомощи в случае необходимости.

Вынесение вышеозначенных проблем на обсуждение в научном сообществе на международных конгрессах, съездах, конференциях, симпозиумах, семинарах, круглых столах, дискуссионных площадках является неотъемлемой составляющей актуализации и решения данных

вопросов в дальнейшем. В этом должны быть заинтересованы не только психологи, но и ученые всего мира, экономисты, политические деятели, общественные движения и социальные активисты. Только совместными усилиями мы сможем улучшить нашу жизнь, предотвратить негативные глобальные процессы, нарушающие баланс экосистемы, в которой мы живем, формируя правильные убеждения и общественное мнение, гармонизируя социальные отношения и их неотъемлемую социально-психологическую составляющую.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Агеев В.С. Межгрупповое взаимодействие: социально-психологические проблемы / В.С. Агеев. – М. : Изд-во Моск. ун-та, 1990. – 240 с.
2. Андреева Г.М. Современная социальная психология на Западе (Теор. направления) / Г.М. Андреева, Н.Н. Богомолова, Л.А. Петровская. – М. : Изд-во МГУ, 1978. – 270 с.
3. Андреева Г.М. Социальная психология : учебник для высших учебных заведений / Г.М. Андреева. – 5-е изд., испр. и доп. – М. : Аспект Пресс, 2006. – 363 с.
4. Андреева Г.М. Психология социального познания / Г.М. Андреева. – М. : Аспект Пресс, 2000. – 288 с.
5. Андреева Г.М. Зарубежная социальная психология XX столетия / Г.М. Андреева, Н.Н. Богомолова, Л.А. Петровская. – М. : Аспект Пресс, 2001. – 288 с.
6. Анцупов А.Я. Конфликтология : учебник для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – М. : ЮНИТИ, 2000. – 551 с.
7. Архипова Н.И. Управление в чрезвычайных ситуациях [Текст] / Н.И. Архипова, В.В. Кульба. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Изд. центр Рос. гос. гуманит. ун-та, 1998. – 315 с.
8. Безопасность: теория, парадигма, концепция, культура : словарь-справочник / Автор-составитель В.Ф. Пилипенко. – изд. 2-е, доп. и перераб. – М. : ПЕР СЭ-Пресс, 2005. – 192 с.
9. Белинская Е.П. Социальная психология личности : учебное пособие для вузов / Е.П. Белинская, О.А. Тихомандрицкая. – М. : Аспект Пресс, 2001. – 301 с.
10. Берн Э. Игры, в которые играют люди : Психология человеческих взаимоотношений; Люди, которые играют в игры : Психология человеческой

судьбы ; пер. с англ. / Эрик Берн; общ. ред. М.С. Мацковского; [Послесл. Л.Г. Ионина, М.С. Мацковского]. – СПб. : Лениздат, 1992. – 399 с.

11. Бодров В.А. Психологический стресс : развитие и преодоление / В.А. Бодров. – М. : ПЕР СЭ, 2006. – 528 с.

12. Бодров В.А. Информационный стресс : учебное пособие для вузов / В.А. Бодров. – М. ПЕР СЭ, 2000. – 352 с.

13. Бурлачук Л.Ф. Психология жизненных ситуаций [Текст] : учеб. пособие / Л.Ф. Бурлачук ; Рос. пед. агентство. – М., 1998. – 262 с.

14. Ворожейкин И.Е. Конфликтология : учебник / И.Е. Ворожейкин, А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров. – М.: ИНФРА-М, 2004. – 240 с. – (Высшее образование).

15. Головаха З.И. Психология человеческого взаимопонимания / З.И. Головаха, Н.В. Панина. – К. : Политиздат Украины, 1989. – 187 с.

16. Гришина Н.В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. – 2-е изд. – СПб. : Питер, 2008. – 544 с: ил. – (Серия «Мастера психологии»).

17. Горбунова М.Ю. Социальная психология / М.Ю. Горбунова. – М. : Изд-во ВЛАДОС-ПРЕСС, 2006. – 223 с. – (Краткий курс лекций для вузов).

18. Дерюгин В.И. Теневая психология : Методы психологического воздействия и способы психологической защиты : Периодическая таблица элементов психологии / В.И. Дерюгин. – М. : Эксмо, 2003. – 317 с.

19. Дмитриев А.В. Конфликтология : учебное пособие / А.В. Дмитриев. – М. : Гардарика, 2000. – 320 с.

20. Доценко Е.Л. Психология манипуляции : Феномены, механизмы и защита / Е.Л. Доценко. – М. : ЧеРо ; Юрайт, 2000. – 342 с.

21. Душкина М.Р. Психология влияния в деловом общении и социальных коммуникациях : учебник для вузов / М.Р. Душкина. – 2-е изд., испр. и доп. – М. : Издательство Юрайт, 2019. – 228 с. – (Высшее образование).

22. Жданов И.А. Адаптация и прогнозирование деятельности / И.А. Жданов; Междунар. фонд конверсии, Междунар. об-ние «Акцептор». – Казань : Изд-во Казан. ун-та, 1991. – 254 с.
23. Канетти Э. Масса и власть / Э. Канетти. – М. : Ad Marginem, 1997. – 528 с.
24. Колодзин Б. Как жить после психической травмы / Б. Колодзин. – пер. с англ. – М., 1992. – 49 с.
25. Коломинский Я.Л. Социальная психология взаимоотношений в малых группах : учебное пособие для психологов, педагогов, социологов / Я.Л. Коломинский. – М. : АСТ, 2010. – 446 с.
26. Куницына В.Н. Межличностное общение : учебник для вузов / В.Н. Куницына, Н.В. Казаринова, В.М. Погольша. – СПб. : Питер, 2001. – 544 с.
27. Лебедев В.И. Экстремальная психология. Психическая деятельность в технических и экологически замкнутых системах : учебник / В.И. Лебедев. – М. : Юнити-дана, 2001. – 431 с.
28. Лебедев В.И. Личность в экстремальных условиях / В.И. Лебедев. – М. : Политиздат, 1989. – 303 с.
29. Лебон Г. Психология народов и масс / Г. Лебон. – СПб. : Питер, 1995. – 124 с.
30. Леонтьев А.А. Психология общения / А.А. Леонтьев. – 2 е изд., испр. и доп. – М. : Смысл, 1997. – 365 с.
31. Ложкин Г.В. Практическая психология конфликта : учеб. пособие / Г.В. Ложкин, Н.И. Повякель. – 2-е изд., стереотип. – К. : МАУП, 2002. – 256 с.
32. Лопарев А.В. Конфликтология : учебник для академического бакалавриата / А.В. Лопарев, Д.Ю. Знаменский. – М. : Издательство Юрайт, 2017. – 290 с. – Серия : Бакалавр. Академический курс.
33. Лукин Ю.Ф. Конфликтология : управление конфликтами : Management of the conflicts : учебник для вузов / Ю.Ф. Лукин. – М. :

Академический Проект ; Гаудеамус, 2007. – 799 с. – (Gaudeamus ; Фундаментальный учебник).

34. Майерс Д. Социальная психология ; пер. с англ. / Д. Майерс. – СПб. : Питер, 2000. – 687с.

35. Межличностное восприятие в группе / [В.С. Агеев, Г.М. Андреева, Ю.М. Жуков и др.] ; под ред. Г.М. Андреевой, А.И. Донцова. – М. : Изд-во МГУ, 1981. – 294 с.

36. Мельникова М.Л. Психология стресса : теория и практика : учебно-методическое пособие / М.Л. Мельникова ; Урал. гос. пед. ун-т ; науч. ред. Л.А. Максимова. – Екатеринбург : [б. и.], 2018. – 112 с.

37. Михайлюк Е.Б. Психология влияния : [Искусство владеть собой. Наука управлять другими. Умение вести переговоры и отстаивать свою точку зрения] / Е.Б. Михайлюк. – Ростов н/Д : Феникс, 2003. – 155 с.

38. Мокшанцев Р.И. Психология рекламы : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент» / Р.И. Мокшанцев; М-во образования Рос. Федерации, Новосиб. гос. акад. экономики и упр. – М. : ИНФРА-М ; Новосибирск : Сиб. соглашение, 2000. – 228 с.

39. Московичи С. Век толп [Текст] : исторический трактат по психологии масс / Серж Московичи ; [перевод с французского Т.П. Емельяновой] ; Российская академия наук, Институт психологии, Франция, Дом наук о человеке. – М. : Центр психологии и психотерапии, 1996. – 478 с.

40. Ниренберг Дж. Как читать человека, словно книгу / Джерард Ниренберг, Генри Калеро. – Баку : Лит.-изд. центр «Сада», 1992. – 176 с.

41. Основные типы психической дезадаптации у бывших воинов-интернационалистов. Психологическая диагностика и психотерапия : метод. рекомендации / Ленингр. н.-и. психоневрол. ин-т им. В. М. Бехтерева; [авт.-сост. Д.А. Алексеева и др.]. – Л. : Ленингр. н.-и. психоневрол. ин-т, 1990. – 17 с.

42. Основы конфликтологии : учебник для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования / Г.И. Козырев. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : Форум : Инфра-М, 2010. – 239 с.
43. Палагина А.В. Конструктивный и деструктивный конфликт / А.В. Палагина. – М. : Ай Пи Эр Медиа, 2010. – 130 с.
44. Панкратов В.Н. Манипуляции в общении и их нейтрализация : Практическое руководство / В.Н. Панкратов. – М. : Изд-во Института Психотерапии, 2001. – 208 с. (Серия: Психология успеха и эффективного управления.)
45. Парыгин Б.Д. Основы социально-психологической теории [Текст] / Б.Д. Парыгин. – М. : Мысль, 1971. – 351 с.
46. Пиз А. Язык телодвижений / А. Пиз. – М. : Эксмо, 2004. – 224 с.
47. Пиз А. Язык разговора / А. Пиз, А. Гарнер. – М. : ЭКСМО-Пресс, 2006. – 224 с.
48. Пирогов И.В. Социальная напряженность : Теория, методология и методы измерения : дисс. канд. социол. наук; специальность 22.00.01 «Теория, методология и история социологии» / И.В. Пирогов. – Иваново, 2002. – 177 с.
49. Погольша В.М. Социально-психологический потенциал личного влияния : автореферат дис. ... кандидата психологических наук : 19.00.05 «Социальная психология» ; Санкт-Петербургский гос. ун-т / В.М. Погольша. – Санкт-Петербург, 1998. – 18 с.
50. Почебут Л.Г. Социальная психология : учебное пособие / Л.Г. Почебут, И.А. Мейжис. – СПб. : Питер, 2010. – 672 с.
51. Психология стресса и методы его профилактики: учебно-методическое пособие / Авт.-сост. В.Р. Бильданова, Г.К. Бисерова, Г.Р. Шагивалеева. – Елабуга : Издательство ЕИ КФУ, 2015. – 142 с.
52. Психология управления персоналом в экстремальных условиях : учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по

направлению и специальностям психологии / В.Н. Смирнов. – М. : Академия, 2007. – 250 с.

53. Пуховский Н.Н. Психопатологические последствия чрезвычайных ситуаций / Н.Н. Пуховский. – М. : Академический проект, 2000. – 286 с.

54. Радугин А.А. Социальная психология : учебное пособие для высших учебных заведений / А.А. Радугин, О.А. Радугина. – М. : Библионика, 2006. – 496 с.

55. Росс Ли. Человек и ситуация [Текст] : уроки социальной психологии : для использования в учебном процессе в вузах / Л. Росс, Р. Нисбетт ; пер. с англ. В.В. Румынского. – Москва : Аспект Пресс, 1999. – 429 с.

56. Руденский Е.В. Социальная психология: курс лекций / Е.В. Руденский. – М. : ИНФРА-М; Новосибирск : НГАЭиУ, 1997. – 224 с.

57. Рукавишников В.О. Политические культуры и социальные изменения [Текст] : междунар. сравнения / Владимир Рукавишников, Лук Халман, Питер Эстер ; пер. с англ., доп. и перераб., ред. и предисл. В.О. Рукавишникова. – Москва : Совпадение, 1998. – 366 с.

58. Селигман М. Новая позитивная психология : [научный взгляд на счастье и смысл жизни] / Мартин Селигман ; [пер. с англ. под ред. И. Солухи]. – М. ; Киев : София, 2006. – 367 с.

59. Селье Г. Стресс без болезней / Г. Селье. – СПб. : ТОО «Лейла», 1994. – 384 с.

60. Сидоренко Е.В. Тренинг влияния и противостояния влиянию / Е.В. Сидоренко. – СПб. : Речь, 2004. – 256 с.

61. Скотт Д.Г. Конфликты, пути их преодоления : [перевод с англ.] / Джини Грехем Скотт. – Киев : Внешторгиздат : Киевское отделение, 1991. – 189 с.

62. Смелзер Н. Социология ; пер. с англ. / Нейл Смелзер; науч. ред. изд. на рус. яз. [и авт. предисл. В.А. Ядов]. – М. : Феникс, 1994. – 687 с.

63. Социальная психология XXI столетия / Под редакцией В.В. Козлова. – Ярославль, 2005. – Т.1. – 316 с.
64. Социальная психология XXI столетия / Под редакцией В.В. Козлова. – Ярославль, 2005. – Т.2. – 336 с.
65. Социальная психология : учеб. пособие / Р.И. Мокшанцев, А.В. Мокшанцева ; М-во образования Рос. Федерации. ; Новосиб. гос. ун-т. – М. : ИНФРА-М ; Новосибирск : Сиб. соглашение, 2001. – 406 с.
66. Социальная психология : учеб. пособие для студентов вузов / [А.Н. Сухов и др.]; под ред. А.Н. Сухова и А.А. Деркача. – М. : Academia, 2001. – 600 с.
67. Третьяченко В.В. Психология делового общения : учебное пособие / В.В. Третьяченко, Л.В. Вереина, П.П. Складар. – Луганск : Изд-во «Глобус», 2005. – 268 с.
68. Уманский Л.И. Методы экспериментального исследования социально-психологических феноменов / Л.И. Уманский // Методология и методы социальной психологии ; под ред. Е.В. Шороховой. – М. : Наука, 1977. – С. 54–71.
69. Хорни К. Невротическая личность нашего времени. Самоанализ / Карен Хорни ; перевод с англ. В.В. Старовойтова ; общ. ред. [и послесл.] Г.В. Бурменской. – М. : Прогресс : Универс, 1993. – 478 с.
70. Хохлов А.С. Конфликтология. История. Теория. Практика : учебное пособие / А.С. Хохлов. – Самара : СФ ГБОУ ВПО МГПУ, 2014. – 312 с.
71. Хьюстон М. Введение в социальную психологию. Европейский подход : учебник для студентов вузов / М. Хьюстон, В. Штрёбе ; пер. с англ. ; под ред. проф. Т.Ю. Базарова ; [пер. с англ. Г.Ю. Любимова]. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2004. – 622 с.
72. Чалдини Р. Психология влияния [Текст] / Роберт Чалдини ; [пер. с англ. Е. Бугаева и др.]. – 5-е изд. – М. ; Питер, 2012. – 294 с.
73. Шейнов В.П. Скрытое управление человеком : психология манипулирования / В.П. Шейнов. – М. : АСТ ; Минск : Харвест, 2007. – 814 с.

74. Шойгу Ю.С. Психология экстремальных ситуаций / Ю.С. Шойгу. – М. : Смысл, 2010. – 364 с.

75. Шостром Э. Человек-манипулятор : Внутреннее путешествие от манипуляции к актуализации / Эверетт Шостром; [пер. с англ. Н. Шевчук, Р. Римской]. – М. : Апрель-Пресс ; Изд-во Ин-та Психотерапии, 2004. – 190 с.

ДЛЯ ЗАМЕТОК

Учебное издание

ЧЕРНЫХ Лариса Анатольевна

СОЦИАЛЬНАЯ ПСИХОЛОГИЯ

Учебное пособие

В авторской редакции

**Подписано в печать 05.05.2022. Бумага офсетная.
Гарнитура Times New Roman.
Печать ризографическая. Формат 60×84/16. Усл. печ. л. 20,23.
Тираж 50 экз. Заказ № 60.**

**Издатель
ГОУ ВО ЛНР «ЛГПУ»
«Книга»
ул. Оборонная, 2, г. Луганск, ЛНР, 91011.
Т/ф: (0642) 58-03-20
e-mail: knitaizd@mail.ru**