

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА
И ПРОДОВОЛЬСТВИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

ГЛАВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ,
НАУКИ И КАДРОВОЙ ПОЛИТИКИ

Учреждение образования
«БЕЛОРУССКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ
ОРДЕНОВ ОКТЯБРЬСКОЙ РЕВОЛЮЦИИ
И ТРУДОВОГО КРАСНОГО ЗНАМЕНИ
СЕЛЬСКОХОЗЯЙСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ»

Е. И. Кулько, Т. А. Захаренко, С. Ю. Масич

СОЦИАЛЬНАЯ ПСИХОЛОГИЯ

Курс лекций

*для студентов, обучающихся по специальностям
биологического и инженерного профиля*

Горки
БГСХА
2023

УДК 316.6(075.8)

ББК 88.5я73

К90

Рекомендовано

*методической комиссией по социально-гуманитарным
и лингвистическим дисциплинам 23.11.2022 (протокол № 3)
и Научно-методическим советом БГСХА 30.11.2022 (протокол № 3)*

Авторы:

старший преподаватель *Е. И. Кулько*;
старший преподаватель *Т. А. Захаренко*;
кандидат педагогических наук, доцент *С. Ю. Масич*

Рецензенты:

кандидат исторических наук, доцент *С. Е. Макарова*;
кандидат технических наук, доцент *Я. У. Яроцкий*

Кулько, Е. И.

К90 Социальная психология : курс лекций / Е. И. Кулько,
Т. А. Захаренко, С. Ю. Масич. – Горки : БГСХА, 2023. – 84 с.
ISBN 978-985-882-393-1.

Изложены теоретические положения курса «Социальная психология». Лекции разработаны с учетом практической значимости материала для профессиональной деятельности специалистов.

Для студентов, обучающихся по специальностям биологического и инженерного профиля.

УДК 316.6(075.8)

ББК 88.5я73

ISBN 978-985-882-393-1

© УО «Белорусская государственная
сельскохозяйственная академия», 2023

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Курс лекций по учебной дисциплине «Социальная психология» предназначен для подготовки студентов на первой ступени высшего образования по ряду специальностей учреждения образования «Белорусская государственная орденов Октябрьской Революции и Трудового Красного Знамени сельскохозяйственная академия».

Актуальность изучения на первой ступени высшего образования студентами непедагогических специальностей учебной дисциплины «Социальная психология» определяется повышением требований в современном динамично меняющемся обществе к уровню психологической грамотности специалиста, его психологической культуре, умению выстраивать эффективные отношения в профессиональной, личной и деловой сферах взаимодействия.

Материалы курса лекций позволят обеспечить формирование у студентов понятийного аппарата в области социально-психологических теорий; формирование представлений о процессах социального познания, социального влияния и контроля, о социальном поведении индивидов, групповых процессах, социальных свойствах личности; развитие практических умений применять знания в будущей профессиональной деятельности; формирование навыков критического анализа социальной реальности, идентификации актуальных социальных проблем и способов их разрешения.

Изучение учебной дисциплины направлено на получение междисциплинарных психолого-педагогических знаний, необходимых для практической деятельности специалистов с высшим образованием.

Основной **целью** изучения дисциплины является формирование системы знаний о социально-психологических особенностях и закономерностях поведения личности, а также межличностных и групповых феноменах и процессах.

Задачи изучения дисциплины определяются требованиями к овладению студентами знаниями и умениями, характеризующими психолого-педагогическую компетентность выпускника вуза, будущего специалиста.

Курс лекций содержит представленные в единой логической последовательности теоретические основы социальной психологии.

Тема 1. ЛИЧНОСТЬ В СОЦИАЛЬНОМ МИРЕ

1.1. Социально-психологические представления о личности в отечественной и зарубежной психологии.

1.2. Проблема личности в социальной психологии.

1.3. «Я-концепция» как социально-психологический феномен.

1.1. Социально-психологические представления о личности в отечественной и зарубежной психологии

Личность – одно из центральных понятий в социальной психологии. Это связано с тем, что всякое событие в жизни общества опосредовано или определяется деятельностью или взаимодействием личностей или социальных групп, которые в свою очередь состоят из личностей. С деятельности личности начинается любой социальный процесс: от экзамена в средней школе до межгосударственных переговоров, массовых митингов и т. д. Личность является объектом изучения многих наук: философии, социологии, этики, эстетики, права, педагогики, медицины. Каждая из этих наук изучает личность в своем специфическом аспекте.

В настоящее время сложился целый ряд подходов к пониманию личности:

- 1) биологический;
- 2) социологический;
- 3) социально-психологический;
- 4) индивидуально-психологический и др.

В соответствии с первым подходом развитие личности представляет собой развертывание генетической программы. По существу, это фатальный подход к личности, признание неизбежности судьбы человека.

Генетические коды индивидуальности не совсем ясны и не расшифрованы окончательно современной наукой, хотя вполне понятно, что генетика, безусловно, оказывает существенное влияние не только на внешние, но и на внутренние, психологические признаки человека. Можно в связи с этим возвратиться к давнему спору медиков, психологов, педагогов и философов о влиянии наследственности и среды. Однако уникальные исследования человеческих судеб, изучение людей в контексте их жизни показали, что человек является субъектом собственного развития, он способен к саморазвитию. В связи с этим ни

процесс, ни результат развития не могут рассматриваться как односторонние, ведущие к одному и тому же феномену. Личность в состоянии изменить направление своего развития, принять кардинальные жизненные решения, строить новые жизненные планы. Конечно, всегда были люди, которые относились к себе как к объекту судьбы со всеми социальными следствиями такого отношения. Однако наши современники все в большей степени стремятся и психологически готовы к тому, чтобы брать на себя ответственность за события своей жизни и принимать решения, определяющие новые направления собственного социального развития. С точки зрения *социологического подхода* личность представляет собой продукт культурно-исторического развития.

Специфика *социально-психологического подхода* к пониманию личности заключается в следующем:

- 1) рассматривает личность одновременно с двух точек зрения: психологической и социальной;
- 2) объясняет механизмы социализации личности;
- 3) раскрывает социально-психологическую структуру личности;
- 4) позволяет диагностировать и влиять на социально-психологическую структуру личности.

С точки зрения *индивидуально-психологического подхода* на развитие личности оказывают влияние такие особенности, как конституция человека, тип нервной системы и т. д. Здесь важно различать близкие, но не тождественные понятия: «человек», «индивид», «индивидуальность», «личность».

Человек – существо особого рода среди всех других живых существ. В это понятие входит внешний вид, физическое строение тела, образ жизни, психология и культура.

Индивид – отдельно взятый представитель человеческого рода. В переводе с французского – «единый», «целостный», «неделимый».

Индивидуальность – в это понятие включаются только такие свойства человека, которыми он не похож на окружающих людей.

Личность – это индивид как член общества и определенных социальных групп, способный по уровню своего социально-психологического развития к осознанной и активной деятельности в основных сферах общественной жизни.

В русском языке слово «личность» означает личину, т. е. маску. Это обстоятельство подчеркивает типическое в личности, что позволяет говорить о ней как о социотипе.

Понятие «личность» относится к числу наиболее неопределенных понятий современной психологии. Определений личности существует столько же, сколько психологических направлений, изучающих феномен личности. В свою очередь таких направлений существует больше сотни.

Несмотря на многообразие подходов к изучению проблематики личности, большинство исследователей согласны с тем, что личностью не рождаются, а становятся.

Однако нельзя рассматривать личность как простой слепок той культуры и того общества, к которому принадлежит человек. В действительности происходит «наложение» социальных факторов (принадлежность к социальному классу, той или иной группе) с одной стороны и индивидуально-психологических и биологических особенностей человека с другой.

Понятие «личность» не применимо к младенцам, к умственно отсталым (в глубокой степени) людям, к людям, потерявшим способность к осознанному отражению действительности вследствие тяжелого поражения ЦНС в результате травмы, отравления, болезни и других причин. Ясно, что представители этих категорий являются членами общества, которое охраняет их имущественные, юридические и другие права, а также членами определенных социальных групп.

Самое интересное, что и нормальный во всех смыслах индивид – гражданин, семьянин, спортсмен – иногда в течение какого-то периода перестает быть личностью. Это может быть следствием болезненного состояния организма и психики, глубокого алкогольного или наркотического опьянения, а также аффекта (сильная эмоциональная вспышка, при которой утрачивается контроль сознания над поведением и человек на короткое время становится невменяемым). Более того, в состоянии обычного сна индивид тоже не является личностью. Будучи спящим, он может в отдельных случаях нанести самому себе или кому-нибудь из окружающих серьезную травму или материальный ущерб.

1.2. Проблема личности в социальной психологии

Психика и личность человека настолько многогранны и сложны, что на современном этапе развития психология еще не достигла окончательного полного познания тайн человеческой души. Каждая из существующих психологических теорий раскрывает лишь какую-то одну из граней личности человека, выявляет те или иные реальные законо-

мерности, но не всю истину о сущности психики человека. Поэтому абсолютизировать какую-либо одну психологическую теорию и отвергать все другие недопустимо. Чтобы познать личность человека максимально полно и всесторонне, комплексно, необходимо знать и учитывать все существующие психологические теории и подходы, необходимо рассматривать психику человека с разных сторон, выявляя и изучая ее различные грани. Большинство современных психологов согласны, что при анализе психики и структуры личности человека необходимо учитывать биологическую природу (тело, врожденные инстинкты) и социальную природу человека (социальные отношения, социальные нормы), сознательную и бессознательную сферы психики, единство познавательно-интеллектуальной, эмоционально-мотивационной, поведенческо-волевой сферы, сущность личности, ее центр, «самость».

Психоаналитические теории личности. В структуре личности 3. Фрейд выделял три основных компонента:

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

Контроль 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», которые находятся в подсознании и представляют 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 3. Фрейду, социальные отношения в обществе зависят от отношений ребенка с матерью (как с амбивалентным источником 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 в 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 А. 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 природы», в которую изначально включены не только биологические, но и социальные свойства и потребности, например, система ценностей личности. Все потребности личности были выстроены А. Маслоу в иерархическую структуру. Самоактуализация, по А. Маслоу, обеспечивается в основном внутренним ростом личности, а общество, социальные условия играют в этом процессе весьма ограниченную роль.

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

1.3. «Я-концепция» как социально-психологический феномен

«Я-концепция» – это сложный составной образ, или картина, включающая в себя совокупность представлений личности о себе самой вместе с эмоционально-оценочными компонентами этих представлений. «Я-концепция» личности формируется в процессе жизни человека на основе взаимодействий со своим психологическим окружением и реализует мотивационно-регуляторную функцию в поведении личности.

«Я-концепции» посвящено немало исследований. И поэтому за рубежом «Я-концепция» подробно исследовалась в контексте концептуальных подходов: ее зарождения (У. Джемс, Ч. Кули, Д. Мид, К. Роджерс, Э. Эриксон и др.), ее развития (Р. Бернс, А. Комбс, Д. Соупер и многие другие), ее измерения (Р. Бернс, М. Кун, Д. Паркер и др.).

Излагаемые позиции по проблеме «Я» разные, порой противоречивые. Но именно это обеспечивает более активное поле ее обсуждения.

Лучше всего представить «Я-концепцию» в виде иерархической структуры. На ее вершине располагается глобальная «Я-концепция», включающая всевозможные грани индивидуального самосознания. Американский психолог У. Джемс в книге «Принципы психологии» (1890) первый предложил идею «Я-концепции» и внес существенный вклад в ее разработку. Согласно У. Джемсу, глобальное «Я» (личность) содержит в себе два аспекта: эмпирического объекта (Me), познаваемого субъективным оценивающим сознанием (I). Однако не следует забывать об условности такого различения. В реальной психической жизни элементы эти настолько слиты, что образуют единое, практически нерасторжимое целое.

«Я» как объект содержит в себе четыре аспекта:

- духовное «Я»;
- материальное «Я»;
- социальное «Я»;
- телесное «Я».

Эти аспекты образуют для каждого человека уникальный образ, или совокупность представлений о себе как личности. Образ и оценка своего «Я» предрасполагают индивида к определенному поведению; поэтому глобальную «Я-концепцию» мы можем рассматривать как совокупность установок индивида, направленных на самого себя.

Дальнейшее развитие теории «Я-концепции» шло в направлении унификации терминологического аппарата для описания «Я-концепции» и поиска надежных эмпирических приемов для измерения, результатом этого стало представление ее как совокупности установок индивида «на себя». Р. Бернс определяет понятие так: «Я-концепция» – это совокупность всех представлений человека о самом себе, сопряженная с их оценкой. Описательную составляющую «Я-концепции» часто называют образом-Я или картиной-Я. Составляющую, связанную с отношением к себе или к отдельным своим качествам, называют самооценкой или принятием себя.

«Я-концепция», в сущности, определяет не просто то, что собой представляет индивид, но и то, что он о себе думает, как смотрит на свое деятельное начало и возможности развития в будущем. Так, например, человек может думать: «Я – умный, общительный, находчивый (образ-Я), и меня это радует (самооценка), но я – толстый и ношу очки (образ-Я), и мне это неприятно (самооценка)». Предметом самоописания и самооценки могут быть тело человека, его способности, социальные отношения и др.

Понимание «Я-концепции» как структуры установок отражает ее структурно-динамический характер. Выделяется три элемента «Я-концепции»:

1. Когнитивная составляющая (представления индивида о самом себе, которые могут быть обоснованными или необоснованными).
2. Эмоционально-оценочная составляющая (самооценка) – аффективная оценка представления о себе.
3. Поведенческая составляющая – это поведение, определяемое вышеперечисленными составляющими.

Источниками оценочных суждений индивида о себе самом являются:

- а) социокультурные стандарты и нормы социального окружения;
- б) социальные реакции других людей к индивиду (их субъективная интерпретация);
- в) индивидуальные критерии и стандарты, усвоенные индивидом в жизни.

Фактически индивид реализует два процесса самооценки:

- а) сравнение «реального Я» с «идеальным Я»;
- б) сравнение «реального Я» с «социальным Я».

В целом, мотивационная функция «Я-концепции», регулирующая поведение человека, состоит в следующем:

1. Каждая социальная ситуация воспринимается и оценивается в соответствии с теми компонентами Я-образа, которые актуализируются этой ситуацией и которые необходимо проявлять индивиду (постигать, поддерживать, защищать, избегать).
2. На основе базовой потребности в самоактуализации, поддержке и защите своего «Я», потребности в положительной самооценке, а также (и это самое главное) в зависимости от субъективной значимости для индивида тех параметров «Я-концепции», которые активизированы ситуацией, формируется и выбирается конкретная форма поведения в данной ситуации.

Однако эти установки могут иметь различные ракурсы и модальности. Существует, по крайней мере, три основные модальности самоустановок:

«**Реальное Я**» – установки, связанные с тем, как индивид воспринимает свои актуальные способности, роли, свой актуальный статус, с его представлениями о том, каков он на самом деле.

«**Зеркальное (социальное) Я**» – установки, связанные с представлениями индивида о том, как его видят другие.

«**Идеальное Я**» – установки, связанные с представлениями индивида о том, каким он хотел бы стать.

Как уже отмечалось, «Я-концепция» – это сложный составной образ, или картина, включающая в себя совокупность представлений личности о себе самой вместе с эмоционально-оценочными компонентами этих представлений. «Я-концепция» личности формируется в процессе жизни человека на основе взаимодействий со своим психологическим окружением и реализует мотивационно-регуляторную функцию в поведении личности.

Тема 2. СОЦИАЛИЗАЦИЯ ЛИЧНОСТИ

2.1. Понятие о социализации.

2.2. Стадии процесса социализации.

2.3. Социализация и адаптация.

2.1. Понятие о социализации

Если бы нашу планету постигла катастрофа, в результате которой остались бы в живых только маленькие дети, а все взрослое население погибло, то хотя человеческий род и не прекратился бы, однако история человечества неизбежно была бы прервана. Сокровища культуры продолжали бы физически существовать, но их некому было бы раскрывать для новых поколений. Машины бездействовали бы, книги остались непрочитанными, художественные произведения утратили свою эстетическую функцию. Движение истории невозможно без активной передачи новым поколениям достижений человеческой культуры, без воспитания (А. Н. Леонтьев. Проблемы развития психики).

Социализация – это двусторонний процесс, включающий в себя:
– усвоение индивидом социального опыта путем вхождения в социальную среду;

– активное воспроизводство системы социальных связей индивидом за счет его активной деятельности.

Этот процесс начинается с усвоения индивидом социального опыта в тех группах, в каких он находится. Сущность процесса социализации заключается в том, что человек постепенно усваивает социальный опыт и использует его для адаптации к социуму.

Усвоение социального опыта происходит стихийно или целенаправленно. Целенаправленность определяется усилиями семьи, школы, различных общественных организаций и реализуется в воспитании и обучении. Стихийность обуславливается многообразными сторонами жизни, свидетелем которых является человек через средства массовой коммуникации, социальные ситуации реальной жизни, многие другие факторы.

Если исходить из тезиса, что личностью не рождаются, личностью становятся, то ясно, что социализация по своему содержанию есть процесс становления личности, который начинается с первых минут жизни человека, но никогда не завершается, т. е. социализация – это процесс «с неопределенным концом». Особенно значимыми 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) усвоение индивидом социальных влияний;
- е) 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), 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 сильное социально-психологическое влияние 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:

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

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

в) осознанность выбора путей и способов самосоциализации;

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

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

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

ж) динамичность жизни в группах, в которых происходит социализация личности.

2.2. Стадии процесса социализации

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 З. Фрейду, 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).

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 которые 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.

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.

Стадия устойчивой социализации или трудовая стадия – 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.

Стадия утраты статуса или послетрудовая стадия – начинается с выхода на пенсию, характеризуется воспроизводством социального опыта в процесс передачи его новым поколениям.

2.3. Социализация и 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.

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 самоактуализации. Социализацию часто связывают только с общим развитием, а адаптацию – 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 результатом 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.

Стадии процесса социально-психологической адаптации:

- а) ознакомление;
- б) ролевая ориентация;
- в) 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 самоопределиваться. В результате этого личность входит в новое социальное окружение, становится его полноправным членом, самоутверждается и развивает свою индивидуальность.

Тема 3. ЛИЧНОСТЬ КАК СУБЪЕКТ СОЦИАЛЬНОГО ПОЗНАНИЯ

3.1. Личность как субъект познания. Особенности и механизмы социального познания личности.

3.2. Социально-психологические типологии личности.

3.3. Социальная установка и роль личности в группе.

3.4. Социальная и личностная идентичность.

3.1. Личность как субъект познания. Особенности и механизмы социального познания личности

Жизнедеятельность человека предполагает активное исследование объективных закономерностей окружающей действительности. Познание мира, построение образа этого мира необходимы для полноценной ориентации в нем, для достижения человеком собственных целей. Познавательная деятельность составляет особую сторону жизни субъекта. Разум, наряду с желательной и чувствующей сторонами, входит в число основных составляющих человеческой субъективности.

Представление о человеке как о разумном существе, как субъекте познания позволяет исследовать формы, средства и способы его познавательной деятельности. Объектом психологии познания является

реальный человек как субъект познавательной деятельности, разум которого неотделим от его потребностей и мотивов, воли, эмоций и чувств, всей истории его индивидуального развития. Человеческое познание разделяется на два уровня – чувственный и рациональный.

Отдельно психологической наукой изучаются особенности и механизмы социального познания личности.

К механизмам социальной перцепции (перцепция – это восприятие) относятся:

1) рефлексия – процесс познания себя при общении с другим индивидуумом;

2) идентификация, эмпатия, аттракция, стереотипизация – механизмы взаимного распознавания оппонентов в процессе общения;

3) каузальная атрибуция – процесс прогнозирования изменений в поведении партнера.

Для понимания самого процесса социальной перцепции необходимо рассмотреть все нюансы функционирования ее механизмов.

Рефлексия – механизм социальной перцепции, позволяющий человеку во время общения познавать самого себя, исходя из самооценки своего поведения. Это значит, что в процессе общения человек представляет себя на месте собеседника и таким образом как бы со стороны оценивает себя, и тем самым имеет возможность корректировать свое поведение. Этот механизм помогает не только понять собеседника, но и позволяет предположить, насколько собеседник понимает вас.

Идентификация – процесс интуитивного отождествления, сравнения субъектом самого себя с другим человеком (группой людей) в процессе межличностной перцепции. Термин «идентификация» является способом распознавания объекта восприятия в процессе уподобления ему.

Эмпатия представляет собой способ понимания другого человека, основанный не на реальном восприятии проблем другого человека, а на стремлении эмоциональной поддержки объекта восприятия. Эмпатия – это аффективное «понимание», основанное на чувствах и эмоциях субъекта перцепции.

Аттракция – особая форма восприятия одного человека другим, основанная на устойчивом положительном отношении к человеку. В процессе аттракции люди не просто понимают друг друга, а формируют между собой определенные эмоциональные взаимоотношения. На основе различных эмоциональных оценок образуется разнообразная гамма чувств: начиная от неприятия, чувства отвращения к тому

или иному человеку до симпатии и даже любви к нему. Аттракция также представляется механизмом формирования симпатии между людьми в процессе общения. Психологи выделили различные уровни аттракции: симпатия, дружба, любовь.

Стереотипизация восприятия приводит к двум различным следствиям. Во-первых, к упрощению познания другого человека (людей). Во-вторых, к формированию предубеждений по отношению к представителям различных социальных групп (профессиональных, социально-экономических, этнических и т. д.)

3.2. Социально-психологические типологии личности

В настоящее время в психологической литературе представлен богатейший материал, посвященный проблеме типологизации людей. Выделяемые авторами психологические типы нередко существенно различаются по способам определения, критериям отличий и содержанию, что может указывать, с одной стороны, на локальность подходов отдельных психологов, а с другой стороны – на различие в понимании ими самого понятия типа.

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.

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.

В современном понимании для определения существа личности главное значение имеет не многообразие социальных ролей, а выбор, принятие и исполнение человеком определенных социальных действий, внутреннее отношение к ним, принятие полноты ответственности за их результаты. Указывают также, что личность в психологии обозначает особый образ существования человека – существование как члена общества, как представителя определенной социальной группы. Сущность личности проявляется при изучении положения, позиции человека во взаимоотношениях его с другими людьми, раскрывается в его жизненных целях и стоящих за ними мотивах, способах поведения и средствах действия. Итак, по общему определению, личность – «целостность субъективной реальности и способ бытия человека в системе взаимоотношений с другими; личность – субъект, свободно определившийся в пространстве культуры и времени истории».

3.3. Социальная установка и роль личности в группе

В западной социальной психологии для обозначения социальных установок используется термин «аттитюд». *Аттитюд* – это предрасположенность (положительно или отрицательно эмоционально окрашенная) к объектам, к определенным действиям, связанным с ними.

Социальная установка, аттитюд, отношение – близкие по содержанию термины, которые часто используются в психологии. Социальная установка – это проявление усвоенного социального опыта в действиях и поступках людей. Возможны совпадения и рассогласования между социальной и индивидуальной установками.

Социальная установка включает когнитивный компонент (отражение объекта, его осознание); аффективный компонент (эмоциональная окраска объекта, стремление к нему или избегание); конативный компонент (поведенческий).

Выделяют четыре *уровня* социальных установок:

1) элементарные установки, работающие в ситуациях привычного окружения, в условиях обычной предметной среды (например, в семье);

2) установки, проявляющие себя в малых группах под влиянием потребности в общении;

3) установки, характеризующие направленность личности в конкретных сферах социальной активности, возникающие при участии доминирующих мотивов совместной деятельности и общения;

4) установки – ценностные ориентации, соотношенные с общей направленностью личности на широкие сферы жизнедеятельности. Все перечисленные социальные установки активно участвуют в регуляции поведения, деятельности, жизнедеятельности субъекта и сфере его общения.

Закономерности формирования и смены социальных установок:

1. Зависимость социальных установок от конкретных ситуаций по валентности (положительные, отрицательные, нейтральные) и степени (слабые, средние, сильные методики Л. Терстоула, Р. Лаперта, Ч. Осгуда).

2. Закономерность соответствия и несоответствия ситуаций социальным установкам (контрастный эффект – социальная установка личности резко отличается от предлагаемой ей позиции, ассимиляция – социальная установка личности и предлагаемая ей позиция сходны, а потому и менее отдаленны; адекватность личностной социальной установки и предлагаемой позиции).

3. Закономерность смены и устойчивости социальных установок (от неприемлемой к приемлемой; неизменность внутренней социальной установки, но внешне не афишируемой; устойчивость крайних социальных установок).

4. Зависимость взаимодействия личности с группой от социальных установок личности по отношению к группе (**конформные** – если у личности положительная социальная установка к группе, тогда группа оказывает влияние на личность, **антиконформные** – если у личности отрицательная социальная установка к группе).

Положение личности в группе в условиях социализации и формирования социальных установок зависит от уровня и качества развития группы. Варианты **оценки личности в группе (межличностное оценивание)**:

интериоризация – усвоение личностью оценок других членов группы;

самоатрибуция – приписывание себе определенных качеств (завышенная, заниженная, адекватная);

групповой контроль – группа наделяет личность значимыми для нее качествами за счет применения групповых критериев.

Роль личности в группе во многом зависит от социально-психологических качеств личности, от потребностей, целей, мотивов, умений и навыков, а также от ролевых ожиданий со стороны социума.

Основные типы ролей личности в группе:

институционные (закрепленные правовыми актами);

социально-психологические, не затрагивающие интересов группы (герой-любownik, сводник);

межличностные (лидер, зануда, умник);

конвенциональные (по – договоренности «дочки-матери»);

активные (проявляющиеся здесь и сейчас);

латентные (скрытые).

В процессе группового взаимодействия может происходить и **обособление личности**. В этом случае проявляются:

механизм перцептивной защиты (не восприятие или избирательное восприятие травмирующих переживаний);

эффект «ожиданий» в случае, если партнер поступает вопреки моим ожиданиям – тогда отказ от общения;

феномен когнитивной сложности (*развитость способностей видения мира*) – феномен когнитивной сложности характеризует наличие различных социально-психологических типов людей: с

внешне легким и внутренне простым жизненным миром; с внешне трудным и внутренне простым жизненным миром; с внутренне сложным и внешне легким жизненным миром; с внутренне сложным и внешне трудным жизненным миром.

3.4. Социальная и личностная идентичность

Теоретическая и эмпирическая разработка проблемы идентичности началась в 60-е гг. XX в., хотя само понятие идентичности имеет довольно длительную историю и использовалось многими теориями.

Впервые детально понятие идентичности было представлено в работе Э. Эриксона «Детство и общество». Э. Эриксон понимал идентичность как процесс организации жизненного опыта в индивидуальное «Я», что предполагает его динамику на протяжении всей жизни человека.

Понятие идентичности соотносимо для Э. Эриксона прежде всего с понятием постоянного, непрекращающегося развития «Я». Наибольшее значение данный процесс имеет для периода отрочества, однако задача построения идентичности «никогда не может быть решена окончательно: «Я» не бывает полностью защищено от регрессивных тенденций, как и от событий, их вызывающих – скорби, неудач, ссор».

Э. Эриксон определяет идентичность как сложное личностное образование, имеющее многоуровневую структуру. Это связано с тремя основными уровнями анализа человеческой природы:

– **индивидуальный** – идентичность – результат осознания человеком собственной временной протяженности, представление о себе как о некоторой относительно неизменной данности того или иного физического облика, темперамента, задатков, имеющего принадлежащее ему прошлое и устремленного в будущее;

– **личностный** – идентичность определяется как ощущение человеком собственной неповторимости, уникальности своего жизненного опыта, обуславливающее некоторую тождественность самому себе;

– **идентичность** – тот личностный конструкт, который отражает внутреннюю солидарность человека с социальными, групповыми идеалами и стандартами и тем самым помогает процессу «Я-категоризации»: это характеристики социальной идентичности, благодаря которым мы делим мир на похожих и непохожих на себя.

Э. Эриксон отмечает, что на каждой стадии развития у ребенка должно быть чувство, что его личная, персональная идентичность, отражающая индивидуальный путь в обобщении жизненного опыта,

имеет и социальное значение, значима для данной культуры, является достаточно эффективным вариантом и групповой идентичности. Персональная и социальная идентичность выступают как некоторое единство, как две неразрывные грани одного процесса – процесса психосоциального развития ребенка.

Пути достижения позитивной социальной идентичности:

- индивидуальная мобильность – попытки члена низкостатусной группы покинуть ее и присоединиться к высокостатусной;
- социальное творчество – переоценка самих критериев, по которым производится сравнение;
- социальная конкуренция – прямое приписывание желательных характеристик своей группе и противопоставление их группе сравнения.

Тема 4. МЕЖЛИЧНОСТНАЯ КОММУНИКАЦИЯ И ФАКТОРЫ ЕЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ

- 4.1. Понятие межличностной коммуникации.
- 4.2. Коммуникативные барьеры.
- 4.3. Вербальная коммуникация.
- 4.4. Невербальная коммуникация.
- 4.5. Виды и приемы слушания.
- 4.6. Характеристика эффективной коммуникации.

4.1. Понятие межличностной коммуникации

В процессе общения люди обмениваются разными идеями, интересами, настроениями, чувствами и т. п. Все это можно рассматривать как определенную информацию, и в этом случае общение является коммуникативным процессом.

Коммуникация представляет собой процесс активного двустороннего обмена информацией, способствующий взаимному пониманию людьми друг друга. Если не достигнуто взаимопонимание, то процесс коммуникации является неэффективным.

Коммуникативный процесс – это процесс обмена информацией между двумя или более людьми с целью обеспечения передачи и понимания информации, являющейся предметом обмена. Коммуникативный процесс состоит из следующих элементов:

- **отправитель** (коммуникатор) – лицо, генерирующее идею или собирающее информацию и передающее ее;

- *сообщение* (процесс кодирования) – непосредственно сама информация;
- *канал* – средство передачи информации (устная передача, совещания, телефонные переговоры, письменная передача, служебные записки, отчеты, электронная почта, компьютерные сети и т. п.);
- *получатель* (адресат, реципиент) – лицо, которому предназначена информация и которое интерпретирует ее.

При всяком рассмотрении коммуникации с точки зрения теории информации фиксируется лишь формальная сторона дела: как информация передается, в то время как в условиях человеческого общения информация не только передается, но и формируется, уточняется, развивается. В коммуникативном процессе происходит активный обмен информацией. Коммуникационный процесс можно разбить на пять этапов.

I этап – начало обмена информацией, когда отправитель должен ясно представить, «что именно» (какую идею и в какой форме ее выразить) и «с какой целью» он хочет передать и какую ответную реакцию получить.

II этап – воплощение идеи в слова, символы, в сообщение. Выбираются и используются различные каналы передачи информации, речь, жесты, мимика, письменные материалы, электронные средства связи: компьютерные сети, электронная почта и т. д.

III этап – передача информации через использование выбранных каналов связи.

IV этап – получатель информации переводит вербальные (словесные) и невербальные символы в свои мысли – этот процесс называют декодированием.

V этап – этап обратной связи – отклик получателя на полученную информацию. На всех этапах коммуникационного процесса могут существовать помехи, искажающие смысл передаваемой информации.

В структуру коммуникативной стороны общения входит: формирование информации; передача информации; уточнение информации; развитие информации.

Информация, которая исходит от коммуникатора, может быть двух типов:

– побудительная информация, передаваемая человеку, может выражаться в приказе, совете, просьбе. Цель коммуникатора, передающего такую информацию, – изменить наше поведение в сторону совершения какого-либо поступка;

– констатирующая информация выступает в форме сообщения. Такой вид информации используется в различного рода образовательных системах. На первый взгляд, констатирующая информация не влияет на наше поведение. Но на самом деле в итоге она тоже оказывает влияние на наши поступки. Поэтому констатирующую информацию относят к коммуникации.

Практически для каждого важно уметь общаться таким образом, чтобы его правильно понимали, слушали и слышали.

Следует отметить, что коммуникативный процесс между людьми значительно отличается от информационного обмена в технических устройствах; межличностная коммуникация и по своему содержанию, и по своей форме имеет важные специфические черты.

Существуют разные основания, по которым можно определять межличностную коммуникацию. Во-первых, источником и получателем сообщения является конкретное лицо (небольшая группа лиц), при этом общение протекает «здесь и сейчас» и имеется возможность непосредственной обратной связи. Во-вторых, межличностная коммуникация является взаимодействием между двумя людьми, находящимися в четко определенных отношениях друг с другом. В-третьих, коммуникация предстает в виде континуального процесса перехода от относительно обезличенного до сугубо личностного общения. Общим является то, что участников коммуникации объединяет общее пространство и момент времени. Один задает вопрос, другой на него отвечает, и это может происходить поочередно при сохраняющейся возможности переспросить, уточнить и т. д. В то же время контекст коммуникации в различных ситуациях будет существенным образом различаться, как и качество отношений, соединяющих партнеров по коммуникации.

Межличностная коммуникация может быть обращена как на реципиента, так и нацелена на самораскрытие коммуникатора. Например, одна подруга рассказывает другой, как она решала ту или иную проблему. В одном случае ею может двигать желание помочь, передать полезный опыт, в другом – желание получить от собеседницы эмоциональную поддержку своей позиции в виде встречного совета. Как правило, имеет место и то, и другое одновременно. Для успеха такой коммуникации, наряду с наличием общих знаний о мире, принципиально важно понимание интересов и коммуникативных запросов друг друга. К этому стоит добавить, что межличностная коммуникация предполагает эволюцию отношений, она становится таковой по мере того, как

участники взаимодействия получают знания друг о друге. Межличностной коммуникацию делает не столько сообщение фактов, сколько выражение отношения к ним и получение обратной связи от адресата о принятии или непринятии тех или иных оценок.

Специфика межличностной коммуникации раскрывается в таких процессах и феноменах: процесс обратной связи, наличие коммуникативных барьеров, феномен коммуникативного воздействия и существование разных уровней передачи информации (вербального и невербального).

Прежде всего, стоит отметить, что информация в общении не просто передается от одного партнера к другому, а происходит именно обмен. Согласно этому, основной задачей информационного обмена в общении является не просто поступление информации в прямом или обратном направлении, а выработка общего смысла, единой точки зрения и согласия по поводу той или иной ситуации или проблемы общения. Для решения этой задачи в рамках совместного информационного процесса работает особый механизм, характерный исключительно для межличностного общения – *механизм обратной связи*.

Суть *механизма обратной связи* заключается в том, что в межличностной коммуникации процесс обмена информацией будто 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. Основная цель ее предоставления заключается в помощи партнеру по общению в понимании того, как воспринимаются его поступки, какие чувства они вызывают у других людей.

Передача коммуникатору обратной связи может осуществляться разными путями. Прежде всего, речь идет о прямой и косвенной обратной связи.

В первом случае информация, поступающая от реципиента, в открытой и недвусмысленной форме содержит реакцию на поведение говорящего. Это могут быть открытые высказывания типа «Мне неприятно то, что ты говоришь», «Мне сложно понять, о чем сейчас идет речь» и т. д., а также различные жесты и проявления жалости, раздражения, радости и т. д. Такая обратная связь обеспечивает адекватное понимание ее коммуникатором, создает условия для эффективного общения.

Косвенная обратная связь – это завуалированная форма передачи партнеру психологической информации. Для этого часто используются различные риторические вопросы, насмешки, иронические замечания, неожиданные для партнера эмоциональные реакции. В этом случае коммуникатор должен самостоятельно догадаться, что именно хотел сказать ему партнер по общению, какова его реакция и его отношение к коммуникатору.

4.2. Коммуникативные барьеры

В процессе коммуникации перед участниками общения встает задача не столько обменяться информацией, сколько добиться ее адекватного понимания партнерами, т. е. в межличностной коммуникации возникает особая проблема – интерпретирование сообщения, поступающего от коммуникатора к реципиенту. Во-первых, форма и содержание сообщения существенно зависят от личностных особенностей самого коммуникатора, его представлений о реципиенте и отношении к нему, ко всей ситуации, в которой происходит общение. Во-вторых, отправленное им сообщение не остается неизменным: оно трансформируется, меняется под влиянием индивидуально-психологических особенностей личности реципиента, отношения последнего к автору, самого текста, ситуации общения.

Адекватность восприятия информации зависит от наличия или отсутствия в процессе общения коммуникативных барьеров. В общем смысле, **коммуникативный барьер** – это психологическое препятствие для адекватной передачи информации между партнерами по общению. В случае возникновения барьера информация искажается или теряет первоначальный смысл, а в ряде случаев вообще не поступает реципиенту. Можно говорить о существовании барьеров непонимания, социально-культурных отличий и барьеров отношений.

Возникновение **барьера непонимания (фонетического барьера)** может быть связано с рядом причин психологического или другого характера. Данный барьер может возникать из-за недостатков в самом канале передачи информации. Прежде всего, этот барьер возникает, когда участники общения говорят на разных языках или диалектах, имеют существенные дефекты речи и дикции, искаженное грамматическое строение языка. Барьер фонетического непонимания обуславливается также невнятным скорым языком: язык – скороговорка и язык со значительным количеством слов-паразитов.

Существует также *семантический барьер* непонимания, связанный прежде всего с различиями в системах значений (тезаурусах) участников общения. Это прежде всего проблема жаргонов и сленга. Известно, что даже в рамках одной и той же культуры есть много микрокультур, каждая из которых порождает свое «поле значений», характеризуется своим специфическим пониманием различных понятий, выражающих их явлений. В разных микро-культурах не одинаково понимают смысл таких ценностей, как «красота», «чувство долга», «приличие» и т. д. Кроме того, каждая среда создает свой мини-язык общения, свой сленг, свои любимые цитаты и шутки, высказывания и обороты речи. Все это вместе может существенно усложнять процесс общения, создавая семантический барьер коммуникации. Для ряда профессий снятие такого вида барьера является достаточно актуальной проблемой, так как их успеваемость напрямую связана с созданием адекватных межличностных отношений с другими людьми. Это прежде всего касается педагогов, врачей, психологов, специалистов в области обслуживания, рекламы и т. д. Для них важно усваивать чужие семантические системы, чтобы говорить с людьми на «их языке», не провоцируя собственным специфическим языком возникновения семантических барьеров.

Не меньшую роль в разрушении нормальной межличностной коммуникации может играть *стилистический барьер*, возникающий при несоответствии стиля речи коммуникатора и ситуации общения или стиля речи и актуального психологического состояния реципиента. Так, партнер по общению может не воспринять критическое замечание, потому что оно будет высказано в несоответствующей панибратской манере, или дети не воспримут интересный рассказ из-за сухого, эмоционально не насыщенного или научно-образного языка взрослого. Коммуникатору необходимо тонко ощущать состояние своих реципиентов, учитывать оттенки ситуации общения, для того чтобы привести в соответствие с ней стиль своего общения.

Также существует и *логический барьер* непонимания. Он возникает в тех случаях, когда логика размышлений, предлагаемая коммуникатором, или слишком сложна для восприятия реципиентом, или кажется ему не правильной, противоречит его манере доказательств. В психологическом плане можно говорить о существовании множества логик и логических систем доказательств. Для одних людей логично и доказательно то, что не противоречит разуму, для других то, что соответствует чувству долга и морали. Можно говорить о существовании «женской», «мужской» психологической логике, о «детской» логике

и т. д. От психологических склонностей реципиента зависит, воспримет ли он предлагаемую ему систему доказательств или оценит ее как неубедительную. Для коммуникатора выбор адекватной для конкретного момента системы доказательств всегда является актуальной проблемой.

Причиной *психологического барьера* могут быть социально-культурные отличия между партнерами по общению. Это могут быть социальные, политические, религиозные и профессиональные различия, приводящие к различной интерпретации тех или иных понятий, используемых в процессе коммуникации. В качестве барьера может выступать и самовосприятие партнера по общению как личности определенной профессии, определенной нации, пола или возраста. Например, большое значение для возникновения барьера имеет авторитетность коммуникатора в глазах реципиента. Чем выше авторитет, тем меньше препятствий на пути усвоения предлагаемой информации. Само нежелание прислушиваться к мнению того или иного человека часто объясняется его низкой авторитетностью (например, известное выражение «яйца курицу не учат»).

Этим легко объяснить то усердие, с которым люди собирают все авторитетные мысли, которые могут служить подтверждением их личной позиции (разнообразные ссылки на авторитетные источники, известная формула «есть мнение», цитирование классиков и т. д.).

Барьеры отношений – это уже чисто психологический феномен, возникающий в процессе общения коммуникатора и реципиента. Речь идет о возникновении чувства неприязни, недоверия к самому коммуникатору, распространяющемуся и на переданную им информацию.

Любая информация, поступающая реципиенту, имеет тот или иной элемент воздействия на его поведение, мнение, установку, желание с целью их частичной или полной смены, т. е. межличностная коммуникация всегда предполагает коммуникативное влияние и попытку видоизменения поведения партнера по общению. В этом смысле *коммуникативный барьер* – это форма психологической защиты от чужого психологического воздействия, осуществляемого в процессе обмена информацией между участниками общения.

4.3. Вербальная коммуникация

Передача любой информации возможна лишь посредством знаков, т. е. знаковых систем. Вербальная коммуникация использует в качестве знаковой системы человеческую речь, естественный звуковой язык,

т. е. систему фонетических знаков, включающую два принципа: лексический и синтаксический.

Язык и речь – понятия не синонимичные. Язык – это система знаков, служащая средством человеческого общения, мыслительной деятельности, способом выражения самосознания личности.

Речь – форма и процесс общения, специфический способ формулирования и передачи мыслей с помощью языковых средств.

Язык выражает ментальность этноса. В языке хранится история народа, специфика развития. Речь отражает психологию отдельно взятого человека. Это подтверждает высказывание Сократа: «Заговори, чтобы я тебя увидел». Речь человека – важнейший показатель не только его психического содержания, но и духовного, интеллектуального, нравственного развития. Платон говорил: «Кто ясно мыслит, тот ясно излагает».

Различают следующие виды речи: устную, внутреннюю, письменную, диалог, монолог. В речь входят невербальные средства, акустическая информация.

Речь как вербальное средство общения одновременно выступает и источником информации, и способом воздействия на собеседника.

В структуру речевого общения входят:

1) значение и смысл слов, фраз. Разум человека проявляется в ясности его речи. Играет важную роль точность употребления слова, его выразительность и доступность, правильность построения фразы и ее доходчивость, правильность произношения звуков, слов, выразительность и смысл интонаций;

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;

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.;

4) интонация, эмоциональная выразительность способны придавать разный смысл одной и той же фразе.

Многое в понимании информации зависит и от того, насколько грамотно, ясно и лаконично мы излагаем свои мысли, осуществляя вербализацию. Следовательно, к вербальным средствам коммуникации предъявляются следующие требования:

– убедительность – определяется особенностями говорящего: темпераментом и характером, логичностью, способностью преодолевать коммуникативные барьеры, уверенностью в себе, конгруэнтностью, рефлексивностью, а также самой атмосферой беседы, которая может быть благоприятной или неблагоприятной, доброжелательной или недоброжелательной;

– культура речевого общения включает прежде всего свободное владение языком и адекватное использование его вариантов: литературного языка, просторечия, профессиональной лексики, ненормативной лексики; речевая культура в деловом общении выражается в оценке уровня мышления собеседника, его жизненного опыта и в обращении к собеседнику на понятном для него языке; при деловом разговоре нужно употреблять простые, ясные и точные слова, грамотно формулировать свою мысль, недаром существует выражение «режет слух»;

– диалогичность, т. е. ориентированность не на себя, а на собеседника и интересы дела. Если в общении мы ориентированы на себя, а не на собеседника, то мы не организуем свои мысли перед тем, как их высказываем, а говорим спонтанно; из-за небрежности или неуверенности не выражаем свои мысли точно, поэтому они приобретают двусмысленность; говорим слишком долго, так что слушатель к концу нашего высказывания уже не помнит, что было вначале; продолжаем говорить, даже не замечая, реагирует слушатель или нет. Высказывания без ориентации на собеседника носят форму монолога, а сумма потерь информации при монологическом общении может достигать 50 %, в некоторых случаях – и 80 % от объема исходной информации.

Наиболее эффективной формой общения является диалог, в основе которого лежит умение задавать вопросы и оценивать, понимать ответы.

Для правильной красивой речи характерны следующие свойства:

- *точность* – это главным образом соответствие слов обозначаемым предметам (явлениям) действительности или соответствие между общепринятым значением слова и его применением в речи. Следует разделять два вида точности: точность предметную и точность понятийную. Предметная точность состоит в соответствии содержания речи тому кругу предметов, явлений действительности, которые речью отображаются. В речи должны быть четко представлены явления жизни, предметы и события действительности, о которых говорится. В связи с этим человек должен хорошо знать то, о чем он говорит. По-

нятийная точность – соответствие содержания речи той системе понятий, которая в ней обозначена;

- *логичность* – смысловая непротиворечивость частей в одном высказывании к такой же непротиворечивости высказываний в целом тексте. Необходимо овладеть логикой рассуждения, т. е. «нормами или принципами правильного рассуждения в поисках новой истины». Прежде чем научиться логично говорить и писать, человек должен научиться логично мыслить;

- *чистота* – отсутствие в речи чуждых литературному языку элементов либо элементов языка, отвергаемых нормами нравственности. К ним относят: диалектизмы; варваризмы; жаргонизмы; вульгаризмы; слова-паразиты;

- *правильность* – соблюдение норм литературного языка. Использование наиболее распространенных из числа существующих, закрепившихся в практике образцового использования, наилучшим образом выполняющих свою функцию языковых (речевых) вариантов;

- *выразительность* – такие особенности структуры речи, которые поддерживают внимание и интерес у слушателя или читателя. Выделяется выразительность произносительная, акцентологическая, лексическая, интонационная и стилевая (или стилистическая). Для создания выразительности очень важна интонация, которая определяется как движение в процессе развертывания речи высот звучания, силы, темпа, тембра и членения ее паузами. Интонация позволяет выражать логическое значение высказывания, его эмоциональные и волевые «созначения»;

- *богатство* речи, которое обеспечивается активным запасом языковых средств каждого человека, т. е. запасом слов, их значений, запасом типовых интонаций и т. д. Сюда относится и совокупность навыков, нужных для незатруднительного и целесообразного применения средств языка, находящихся в активном языковом запасе человека;

- *уместность* – это такая организация средств языка, которая делает речь, отвечающей целям и условиям общения. Уместная речь соответствует теме разговора, его логическому и эмоциональному содержанию, рассчитана на определенный состав слушателей.

Большое значение в межличностной коммуникации имеет *техника речи*, составными частями которой являются постановка речевого дыхания, дикция и орфоэпия (т. е. правильное литературное произношение). Суть техники речи – в координации дыхания, голоса, артикуляции при соблюдении норм произношения. Подобная организация

обеспечивает такие качества голоса, как звучность, темп, тембр, высота, четкость дикции.

В технике речи большое значение придается работе над дикцией. Слова должны произноситься четко и ясно, поскольку любое отклонение от норм произношения и ударения переключает внимание аудитории с существа речи на ее форму, тем самым отвлекая от восприятия смысла.

Хорошая дикция предполагает умение «держать паузу». Пауза облегчает дыхание, дает возможность сообразить, к какой мысли следует перейти дальше. Она позволяет важным соображениям глубже проникнуть в сознание слушателя. Короткая пауза перед кульминационным моментом речи и после – один из способов выделить его. Пауза применяется между отдельными элементами мысли (фразами, придаточными предложениями, законченными суждениями). Она также оттеняет наиболее существенные слова.

4.4. Невербальная коммуникация

Согласно исследованиям, значительная часть речевой информации при обмене воспринимается через язык поз и жестов и звучание голоса: 55 % сообщений воспринимается через выражение лица, позы и жесты, а 38 % – через интонации и модуляции голоса. Отсюда следует, что всего 7 % остается словам, воспринимаемым получателем, когда мы говорим. Другими словами, во многих случаях то, как мы говорим, важнее слов, которые мы произносим.

Учиться понимать язык невербального общения важно по нескольким причинам. Во-первых, словами можно передать только фактические знания, но, чтобы выразить чувства, одних слов часто бывает недостаточно. Чувства, не поддающиеся словесному выражению, передаются на языке невербального общения. Во-вторых, знание этого языка показывает, насколько мы умеем владеть собой. Невербальный язык скажет о том, что люди думают о нас в действительности. И, наконец, невербальное общение ценно особенно тем, что оно спонтанно и проявляется бессознательно. Поэтому, несмотря на то что люди взвешивают свои слова и контролируют мимику, часто возможна утечка скрываемых чувств через жесты, интонацию и окраску голоса, т. е. невербальные каналы общения редко поставляют недостоверную информацию, так как они поддаются контролю в меньшей степени, чем словесное общение. В социально-психологических исследованиях разработаны различные классификации невербальных средств обще-

ния, к которым относят все движения тела, интонационные характеристики голоса, тактильное воздействие, пространственную организацию общения.

Эффективность общения определяется не только степенью понимания слов собеседника, но и умением правильно оценить поведение участников общения, их мимику, жесты, движения, позу, направленность взгляда, т. е. понять язык невербального общения. Этот язык позволяет говорящему полнее выразить свои чувства, показывает, насколько участники диалога владеют собой, как они в действительности относятся друг к другу.

Невербальные средства общения изучают следующие науки:

1. Кинесика – изучает мимику, жестику, пантомимику.
2. Такесика – изучает прикосновения, поглаживания, отталкивания.
3. Проксемика – исследует расположение объектов общения в пространстве.

Мимика – движение мышц лица, несет свыше 70 % информации. Лицо человека может сказать больше, чем произнесенные слова. Главной характеристикой мимики является ее целостность и динамичность. Это означает, что в мимическом выражении лица шесть основных эмоциональных состояний (гнев, радость, страх, печаль, удивление, отвращение), все движения мышц лица скоординированы, при этом основную информативную нагрузку несут брови и губы.

Общающиеся люди обычно смотрят в глаза друг другу не более 10 с. Если на нас смотрят мало, мы имеем основание полагать, что к нам или к тому, что мы говорим, относятся плохо, а если слишком много, это может восприниматься как вызов или слишком заинтересованное к нам отношение.

Психологами доказано, что взгляд связан с процессом формирования высказывания. Когда человек только формирует мысль, он чаще смотрит в сторону, «в пространство», когда мысль полностью готова, – на собеседника, тот, кто в данный момент говорит, меньше смотрит на партнера – только чтобы проверить его реакцию и заинтересованность. Слушающий в свою очередь больше смотрит в сторону говорящего.

Все жесты в общении можно разделить на следующие группы:

- коммуникативные (жесты приветствия, прощания, привлечения внимания, запретов, удовлетворительные, отрицательные, вопросительные и т. д.);
- модальные, т. е. выражающие оценку и отношение (жесты одобрения и неудовлетворения, доверия и недоверия, растерянности и т. п.);

- описательные жесты, имеющие смысл только в контексте речевого высказывания.

В процессе общения не нужно забывать о конгруэнтности, т. е. совпадении жестов и речевых высказываний. Речевые высказывания и жесты, их сопровождающие, должны совпадать. Противоречие между жестами и смыслом высказываний является сигналом лжи.

Общение всегда пространственно организовано. На основе многочисленных исследований психологи пришли к ряду важных выводов:

1. Физическое тело не только большинства животных, но и человека окружено определенной пространственной зоной, которую они считают своей собственной личной территорией.

2. Размеры личной пространственной территории социально и национально обусловлены (у южных народов и в городских условиях эта территория меньше, у народностей средней и северной полосы и в сельской местности она больше).

3. Личная пространственная территория человека имеет ряд зон, размещение в которых свидетельствует о степени эмоциональной близости, значимости партнера по общению.

Нормы приближения человека к человеку (дистанции) определены четырьмя расстояниями: интимное расстояние (от 15 до 45 см) – общение самых близких людей, из всех зон эта самая главная; разрешается в нее проникать только тем, с кем человек находится в тесном эмоциональном контакте (супруги, дети, родители, близкие друзья и родственники и др.); персональное, или личное (от 45 до 120 см), – в пределах этой зоны осуществляется каждодневное общение между приятелями и знакомыми; социальное (от 120 до 400 см) – предпочтительно при общении с чужими людьми и при официальном общении; это общение людей происходит в строгом соответствии с их социальной ролью, когда желают подчеркнуть социальный статус общающихся; по сути дела, в этой зоне беседуют скорее не личность с личностью, а должность с должностью; публичное (более 400 см) – при выступлении перед различными аудиториями.

Поза – это положение человеческого тела, типичное для данной культуры, элементарная единица пространственного поведения человека. Поза наглядно показывает, как данный человек воспринимает свой статус по отношению к статусу других присутствующих лиц. Лица с более высоким статусом принимают более непринужденные позы, чем их подчиненные.

Показано, что «закрытые» позы (когда человек как-то пытается закрыть переднюю часть тела и занять как можно меньше места в пространстве; «наполеоновская» поза, стоя: руки, скрещенные на груди, и сидя: обе руки упираются в подбородок и т. п.) воспринимаются как позы недоверия, несогласия, противодействия, критики. «Открытые» же позы (стоя: руки раскрыты ладонями вверх, сидя: руки раскинуты, ноги вытянуты) воспринимаются как позы доверия, согласия, доброжелательности, психологического комфорта.

Следующие виды невербальных средств общения связаны с голосом, характеристики которого создают образ человека, способствуют распознаванию его состояний, выявлению психической индивидуальности.

Характеристики голоса относят к просодическим и экстралингвистическим явлениям.

Продукта – это общее название таких ритмико-интонационных сторон речи, как высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила удара.

Экстралингвистическая система – это включение в речь пауз, а также различного рода психофизиологических проявлений человека: плача, кашля, смеха, вздоха и т. д. Эти вкрапления помогают пониманию передаваемой информации, увеличивают ее семантическую значимость.

К такесическим средствам общения относятся динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя. Доказано, что динамические прикосновения являются биологически необходимой формой стимуляции, а не просто сентиментальной подробностью человеческого общения.

Такесические средства общения в большей мере, чем другие невербальные средства, выполняют в общении функции индикатора статусно-ролевых отношений, символа степени близости общающихся. Неадекватное использование личностью такесических средств может привести к конфликтам в общении.

Невербальные средства общения чаще всего используются для установления эмоционального контакта с собеседником и поддержания его в процессе беседы для фиксации того, насколько хорошо человек владеет собой, а также для получения информации о том, что люди в действительности думают о других.

4.5. Виды и приемы слушания

Можно выделить следующие виды слушания: пассивное (нерефлексивное), активное (рефлексивное), эмпатическое.

Пассивное слушание – это умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями. Слушание этого вида особенно полезно тогда, когда собеседник проявляет такие глубокие чувства, как гнев или горе, горит желанием высказать свою точку зрения, хочет обсудить наболевшие вопросы. Ответы при нерефлексивном слушании должны быть сведены к минимуму: «Да!», «Продолжайте», «Интересно» и т. д.

В межличностной коммуникации важно сочетание активного и пассивного слушания.

Активное слушание представляет собой процесс расшифровки смысла сообщений. Выяснить реальное значение сообщения помогают рефлексивные ответы, среди которых выделяют:

- **выяснение** – представляет собой обращение к говорящему за уточнениями с помощью ключевых фраз типа: «Я не понял», «Что вы имеете в виду?», «Пожалуйста, уточним это» и т. п.;

- **перефразирование** – собственная формулировка сообщения говорящего для проверки его точности. Ключевые фразы: «Как я понял вас...», «Вы думаете, что...», «По вашему мнению...»;

- **отражение чувств** – заключается в отражении слушающим эмоционального состояния говорящего с помощью фраз: «Вероятно, вы чувствуете...», «Вы несколько расстроены...» и т. д.;

- **резюмирование** – подытоживаются основные идеи и чувства говорящего, для чего используются фразы: «Вашими основными идеями, как я понял, являются...», «Если теперь подытожить сказанное вами, то...». Резюмирование уместно в ситуациях при обсуждении разногласий в конце беседы, во время длительного обсуждения вопроса, при завершении разговора.

Также нужно избегать **типичных ошибок слушания**, среди которых можно выделить следующие:

- **перебивание** собеседника во время его сообщения. При перебивании нужно постараться тут же восстановить ход мыслей собеседника;

- **поспешные выводы** заставляют собеседника занять оборонительную позицию, что сразу же возводит преграду для конструктивного общения;

- **поспешные возражения** часто возникают при несогласии с высказываниями говорящего. Нередко человек не слушает, а мысленно фор-

мулирует возражение и ждет очереди высказаться. Затем увлекается обоснованием своей точки зрения и не замечает, что собеседник пытался сказать то же самое;

- *непрошенные советы* обычно дают люди, не способные оказывать реальную помощь. Прежде всего нужно установить, что хочет собеседник: совместно поразмышлять или получить конкретную помощь.

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 надерзнуть вашему партнеру, развить начавшийся конфликт.

Типичной ошибкой людей при применении активного слушания является чисто формальное следование правилам без реального отражения содержания разговора. В таких случаях человек задает «нужный» вопрос: «Правильно ли я вас понял, что ...», но, не услышав ответа, продолжает развивать свои аргументы в пользу своей собственной точки зрения, фактически игнорируя точку зрения собеседника. Потом такой человек удивляется, что «техника активного слушания» не работает.

Эмпатическое слушание позволяет понимать и сопереживать тем чувствам, которые испытывает собеседник, отражать их, понимать эмоциональное состояние собеседника и разделять его. При эмпатическом слушании не дают советов и оценок, не критикуют, не поучают. Именно в этом и состоит секрет хорошего слушания – такого, которое дает другому человеку облегчение и открывает новые пути для понимания самого себя.

4.6. Характеристика эффективной коммуникации

Умение выстраивать коммуникацию называется *коммуникативной компетентностью*, которую определяют как систему внутренних ресурсов личности, необходимых для осуществления эффективных коммуникативных действий в широком диапазоне ситуаций межличностного взаимодействия. Эти ресурсы включают в себя когнитивные возможности человека по восприятию, оценке и интерпретации ситуаций, планирование человеком его коммуникативных действий в общении с людьми, правила регуляции коммуникативного поведения и

средства его коррекции. В свою очередь коммуникативная коррекция, опирающаяся на коммуникативную компетентность, ориентирована на изменение системы ценностных ориентаций и установок личности.

В социальной психологии существует большое количество экспериментальных исследований, выясняющих условия и способы повышения эффекта речевого воздействия, которые достаточно подробно исследованы как формы различных коммуникативных барьеров, так и способы их преодоления. Так, выражением сопротивления принятию информации (а значит, и оказанному влиянию) может быть отключение внимания слушающего, снижение в своем представлении авторитета коммуникатора, умышленное «непонимание» сообщения. Соответственно, всякий оратор должен обладать умением вновь включить внимание слушающего, чем-то привлечь его, подтвердить свой авторитет, усовершенствовать манеру подачи материала и т. д. Особое значение имеет, конечно, и факт соответствия характера высказывания ситуации общения, мера и степень формального (ритуального) характера общения и другие показатели.

Совокупность определенных мер, направленных на повышение эффективности речевого воздействия, получила название «убеждающей коммуникации».

Обратимся к анализу форм и условий коммуникативного воздействия. Принято выделять два типа коммуникативного воздействия, которые существенно отличаются и по задачам, и по средствам воздействия коммуникатора на реципиента – *авторитарная* и *диалогическая коммуникация*. Их рассмотрение целесообразно провести в форме сравнения по ряду важных параметров.

Прежде всего, эти два типа коммуникации отличаются характером психологической установки, возникающей у коммуникатора по отношению к реципиенту. Такая установка в большинстве случаев не осознается автором сообщения, однако определяет стиль его коммуникативного воздействия. В случае авторитарного воздействия – это установка «сверху вниз», в случае диалогического – равноправие.

Установка «сверху вниз» предполагает не только позицию реципиента как покорение, подчинение, но и восприятие его коммуникатором как пассивного объекта воздействия: коммуникатор говорит, слушатель воспринимает и некритично усваивает информацию.

Вероятно, у реципиента нет устойчивого мнения по вопросу, а если и есть, то он может его изменить в нужном коммуникатору направлении. В случае равноправной установки слушатель рассматривается как

активный участник коммуникативного процесса, имеющий право отстаивать или формировать в процессе общения собственное мнение. Соответственно, различаются и позиции реципиента в коммуникативном акте авторитарного и диалогического типа. В первом случае слушатель выступает как пассивный наблюдатель, во втором – вынужден активно заниматься внутренним поиском собственной позиции по обсуждаемому вопросу. Также всесторонне описаны характеристики коммуникатора, способствующие повышению эффективности его речи, в частности, выявлены типы его позиции во время коммуникативного процесса.

Таких позиций может быть три:

– **открытая** – говорящий открыто объявляет себя сторонником излагаемой точки зрения, оценивает различные факты в подтверждение этой точки зрения;

– **отстраненная** – говорящий держится подчеркнуто нейтрально, сопоставляет противоречивые точки зрения, не исключая ориентации на одну из них, но не заявленную открыто;

– **закрытая** – выступающий умалчивает о своей точке зрения, даже прибегает иногда к специальным мерам, чтобы скрыть ее.

Естественно, что содержание каждой из этих позиций задается целью, которая преследуется в коммуникативном воздействии, но важно то, что принципиально каждая из названных позиций обладает определенными возможностями для повышения эффекта воздействия.

Как бы ни были важны чувства, эмоции, отношения людей, деловое общение (но не общение близких людей) предполагает не только и не столько передачу эмоциональных состояний, сколько передачу информации. Содержание информации передается с помощью языка, т. е. принимает вербальную, или словесную, форму. При этом частично искажается смысл информации, частично происходит ее потеря.

Психолингвисты предлагают следующие девять правил успешной коммуникации.

1. Создайте грамотную, понятную и негромоздкую конструкцию предложения. Длинные предложения затрудняют понимание, так как сложны и грамматически неясны. Для их понимания партнеру нужны сосредоточенность и внимание. Кроме того, они затрудняют понимание вопроса, смысл часто теряется в придаточных предложениях.

2. Используйте короткие предложения (8–15 слов), в которых сформулирована законченная мысль. Союзы, такие как «и», «так как», «что», «но», «потому что» и др., старайтесь не употреблять. Короткие предложения всегда точны и наглядны.

3. Голос является самым сильным инструментом убеждения. Выразительность голоса воспринимается партнером не столько разумом, сколько чувством. Ваш голос вызывает симпатию или антипатию. Монотонность речи часто является причиной неудачи в деловой коммуникации.

4. Паузы прерывают поток речи. Они также выполняют психологические функции: усиливают внимание, успокаивают, подчеркивают сказанное и помогают сделать передышку.

5. Расширьте свой активный словарь. Качество и количество словаря усиливают влияние высказывания. Пассивный словарь в зависимости от уровня образования состоит из 30–50 тыс. слов. Активный словарь (слова, которыми пользуются при спонтанной речи) состоит из 3–12 тыс. слов.

6. Чаще используйте в речи глаголы, а не существительные. Глаголы придают высказыванию наглядность, а в существительных большей частью заложено абстрактное смысловое значение.

7. Используйте активную, а не пассивную форму глагола. В активной форме глагол становится более живым. Например: «Я пригласил его», а не «Он был мною приглашен». Пассив воздействует безлично, создает дистанцию между партнерами и несет минимальную эмоциональную нагрузку.

8. Не используйте безличные формулировки. Дистанционно и безлично действуют формулировки типа «Согласно этому можно понять, что ...», равно как и приводимые большие числа. Сослагательное наклонение – «Я бы сказал ...», «Я бы полагал ...», «Я имел бы (был бы) ...», «Я должен бы ...» – не выражает решительного поступка, а, скорее, создает дистанцию между собеседниками.

9. Серьезная проблема возникает тогда, когда партнер не до конца понимает или иначе истолковывает смысл слова или высказывания, который вы в них вкладываете. Поэтому целесообразно уже в самом начале разговора разъяснить понятие, сообщив партнеру, что вы конкретно понимаете под ним.

Перечисленные правила подчеркивают неразрывность вербальных и невербальных характеристик процесса общения.

Тема 5. МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ ОТНОШЕНИЯ

- 5.1. Сущность и характеристика межличностных отношений.
- 5.2. Стадии развития межличностных отношений.
- 5.3. Формы межличностных отношений.

5.1. Сущность и характеристика межличностных отношений

Взаимодействие между людьми может быть охарактеризовано как межличностное, если оно осуществляется между небольшим количеством людей и его участники находятся в пространственной близости, поэтому имеют возможность видеть, слышать, касаться друг друга, легко осуществлять обратную связь. Межличностные отношения включают систему установок, ориентаций и ожиданий участников взаимодействия относительно друг друга, обусловленных совместной деятельностью и общением.

Таким образом, *межличностные отношения* можно определить как субъективно-переживаемое, личностно-значимое, эмоционально-когнитивное отражение людьми друг друга в процессе межличностного взаимодействия. Иными словами, межличностные отношения – это совокупность тех связей, которые возникают между людьми в форме эмоций, чувств, мыслей, установок, отношений и пр.

Признаками межличностных отношений являются:

1) *устойчивость и длительность*, т. е. если взаимодействие между участниками повторяется в течение длительного времени;

2) *динамика и этапность*, т. е. межличностные отношения зарождаются, закрепляются, достигают определенной зрелости, после может произойти либо снижение интенсивности взаимодействия, либо отношения переходят на качественно новый уровень;

3) *эмоционально-чувственное проявление* как устойчивое отношение одного человека к другому. По роли в межличностных отношениях чувства можно разделить на две группы: а) конъюнктивные (сближающие) – дружелюбие, добросердечие, уважение, любовь и пр., в которых находит выражение готовность к сотрудничеству и совместным действиям; б) дизъюнктивные (разъединяющие) – отвращение, злоба, зависть, ненависть, презрение, когда по отношению к другой стороне не возникает желания сотрудничать;

4) *степень раскрытия чувств*, которая выражается в сознательных действиях партнеров по общению, направленных на создание психологической близости и доверия в отношениях. Важно, чтобы отношения были достаточно открытыми и строились в балансе «искренности – вежливости» между партнерами, т. е. общение предполагает открытое выражение своих чувств и мыслей, но в тактичной форме.

Межличностные отношения включают: восприятие и понимание людьми друг друга; межличностную привлекательность (притяже-

ние и симпатия); взаимодействие и поведение (в частности, ролевое).

Компоненты межличностных отношений:

1) **когнитивный компонент** предполагает познание индивидуально-психологических особенностей партнеров по общению или совместной деятельности, характер взаимопонимания между людьми. Данный компонент характеризуется адекватностью (точность психического отражения воспринимаемой личности) и идентификацией (отождествление с личностью другого человека);

2) **эмоциональный компонент** характеризуется качеством переживаний, которые возникают у человека при межличностном общении с другими людьми (симпатия или антипатия; удовлетворенность или неудовлетворенность; эмпатия);

3) **поведенческий компонент** включает речь, поступки и действия, мимику, жестикуляцию, пантомимику, выражающие отношение человека к другим людям, к группе в целом. Он играет ведущую роль в регулировании взаимоотношений.

Эффективность межличностных отношений оценивается по состоянию удовлетворенности-неудовлетворенности участников взаимодействия.

Межличностные отношения выполняют следующие функции:

- **формирующая** – происходит формирование и изменение психических свойств и качеств человека;

- **самоутверждение** – человек получает возможность познать себя, утвердить себя и подтвердить себя в общении;

- **организующая** – организуются и поддерживаются контакты между людьми;

- **прагматическая** – происходит оценка эффективности «вложений» в отношения, прогноз целесообразности сохранения отношений в будущем;

- **внутриличностная** – человек получает возможность организовать диалог с самим собой, что способствует развитию рефлексии.

Эффективность межличностных отношений зависит от совместимости людей, что выражается во взаимном принятии партнеров по общению и совместной деятельности, основанном на сходстве и взаимодополняемости ценностных ориентаций, интересов, психофизиологических и других индивидуально-психологических характеристик, значимых для взаимодействия.

Совместимость людей зависит от следующих факторов: **социологических** (социальный статус, профессия, образование);

социально-психологических (ценностные ориентации, межличностный статус); **психологических** (характер, стереотип поведения, проявляющиеся в привычках); **психофизиологических** (темперамент, эмоциональная реактивность организма).

Виды межличностных отношений:

1) **производственные отношения** – формируются между сотрудниками организаций при решении производственных, учебных, хозяйственных, бытовых и других проблем. Они предполагают закрепленные правила поведения сотрудников по отношению друг к другу.

Разделяются на отношения:

- по вертикали (руководитель и подчиненные);
- по горизонтали (сотрудники с одинаковым статусом);
- по диагонали (руководители одного производственного подразделения с рядовыми сотрудниками другого);

2) **бытовые отношения** между людьми в быту и на досуге;

3) **формальные отношения** – нормативные регламентируемые отношения;

4) **неформальные отношения** – реальные отношения между людьми на основе симпатии, антипатии, предпочтений.

На характер межличностных отношений оказывают влияние такие личностные особенности, как пол, национальность, возраст, темперамент, состояние здоровья, профессия, опыт общения с людьми, самооценка, потребность в общении и др.

Содержание межличностных отношений выражается в таких **параметрах**:

а) **дистанция** – степень психологической близости и доверительности партнеров;

б) **валентность или оценка отношений**: позитивная, негативная, противоречивая, безразличная; амбивалентность. Амбивалентность является противоречивой оценкой отношений при несовпадении ситуативных эмоций и чувств по отношению к одному и тому же человеку и часто вызывает сложность во взаимоотношениях;

в) **позиция партнеров**: доминирование, подчинение, равенство;

г) **степень знакомства**: поверхностные отношения, приятельские, товарищеские, дружеские, любовные, супружеские, родственные отношения.

Благодаря наличию устойчивых параметров межличностных отношений, можно говорить не только о том, какая у человека конкретная

роль в системе этих отношений, но и о позиции партнеров по отношению друг к другу, а, следовательно, и о психологической близости или об отсутствии таковой между ними.

Таким образом, межличностные отношения представляют собой сложное образование, имеющее и содержание, и динамику своего развития.

5.2. Стадии развития межличностных отношений

Процесс развития межличностных отношений включает в себя ряд последовательных стадий, каждая из которых предполагает свои способы межличностного общения, факторы межличностной аттракции, формы переживания эмоций и чувств. Рассмотрим их более подробно.

1. **Стадия сближения.** На этой стадии происходит поиск и выбор партнера по общению. Одним из подходов, позволяющих анализировать процессы, происходящие на этой стадии, является теория «фильтров», согласно которой партнеры, переходя от поверхностного знакомства к более глубокому межличностному общению, должны преодолеть ряд своеобразных фильтров – факторов межличностной аттракции: пространственная близость, пол, возраст, профессия, манера поведения; определенный уровень сходства между партнерами и пр. Основная задача – обеспечение психологической безопасности, создание комфортной и нетревожной ситуации. Искусство общения здесь состоит в том, чтобы не поучать и порицать своего партнера, а расположить его к себе, не требуя от него никаких обязательств, создавая уютную, непринужденную атмосферу.

2. **Стадия привязанности (близости),** в основе которой – становление отношений, формирование чувства «Мы». Особенность этой стадии в том, что отношения достигают качественно нового уровня – уровня близких доверительных отношений, на котором каждый узнает самое сокровенное о другом.

Привязанность основывается на биологической зависимости ребенка от матери и является важной на протяжении всей жизни человека, поскольку на этой стадии реализуется потребность человека в близости с другими людьми, принадлежности к определенной группе, обществу. Если потребность в привязанности становится доминирующей в поведении человека, проявляется на протяжении долгого времени и постоянно встречается в его межличностном общении, тогда можно говорить о наивно-первичном, зависимом поведении и построении отношений по модели «проиграл – выиграл». Такие люди в своей жизни стремятся опираться на помощь других.

3. **Стадия дифференциации** – выход на новый уровень, когда возникает стремление у партнеров противопоставить слишком большой привязанности свою самостоятельность, иметь свои особые интересы, несовпадающие с интересами партнера по общению. Потребность в автономии, уникальности, неповторимости – одна из базовых потребностей личности, ее проявление в межличностных отношениях вполне закономерно. Дифференциация – это стадия перестройки, переоценки, нового развития отношений. На этой стадии многое зависит от чуткости и деликатности партнеров по общению: чтобы сохранить партнерство, необходимо ценить и принимать у партнера его особые индивидуально-личностные качества и особенности.

Дифференциация происходит в подростковом возрасте, а потом переносится во взрослую жизнь. Главным ее результатом должно быть четкое осознание и разграничение человеком своей роли и места в обществе, понимания, что «Я» – это «Я», а «Ты» – это «Ты». Дифференциация – это основной принцип физического и психического развития человека. С рождения ребенок начинает познавать окружающий мир. Развивается его способность к познанию. Потребность в любви также дифференцируется. На этой стадии развиваются поведенческие нормы путем научения, на основе примера значимых личностей, поощрения желаемого поведения и игнорирования или порицания нежелаемого.

4. **Стадия отдаления.** Если на стадии дифференциации партнеры по общению смогли сохранить интерес друг к другу как к личностям, то отношения переходят на стадию отдаления. На этой стадии происходит выстраивание межличностных границ между «Я» и «Ты», получение автономии от другого человека при сохранении единства. Таким образом, речь идет о формировании зрелости в отношениях, когда партнеры обладают самостоятельностью и автономностью, осознают свою ответственность в отношениях. Это переход на более высокий уровень отношений осуществляется при условии, что стадия отдаления проходит эффективно.

Если на стадии отдаления отношения приобретают негативные черты, то происходит переход на более поверхностный уровень самораскрытия: бывшие когда-то близкими партнеры не испытывают желания совместно проводить время, сокращают до минимума число обсуждаемых вопросов, разговаривают лишь по необходимости, причем сам разговор напоминает беседу посторонних – в нем нет прежней подлинной заинтересованности. Крайней степенью отдаления является избегание контактов друг с другом, чувство исчерпанности отношений.

Развитие партнеров на стадиях привязанности, дифференциации и отдаления можно охарактеризовать занимаемыми позициями во взаимодействии (по Э. Берну):

- детская позиция – «хочу, интересно, огорчает, радует». Свободный или адаптивный ребенок;
- родительская позиция – «должен, обязан, нужно», наличие оценок в речи. Заботливый или критикующий родитель;
- позиция взрослого – «могу, выбираю, полезно, беру ответственность, целесообразно».

5. **Стадия распада.** Характеризуется прекращением отношений и проходит в 3 фазы:

- *интрапсихическая*, когда индивид решает, что больше не имеет смысла продолжать отношения. Переживания по поводу такого решения носят внутрилличностный характер, иногда человек делится ими со своим дневником или со случайными, чужими людьми. Критерием окончания этой фазы является решение сообщить партнеру о своем решении;

- *диадическая*, когда стороны приходят к совместному решению о желательности разрыва. Этот процесс носит болезненный характер, сопровождаемый периодическими выяснениями отношений, поиском новых форм. Результатом может быть как успех, так и решение о прекращении отношений;

- *социальная фаза*, когда происходит информирование значимых людей о намерении разорвать отношения с целью заручиться их поддержкой, распространение собственной версии распада.

Учитывая, что структура процесса распада отношений имеет сложный характер, то на любой фазе может произойти восстановление разрушенных отношений при взаимном желании партнеров по общению. На социальной фазе большое влияние на последующее развитие отношений могут оказать окружающие, способствуя при этом либо примирению, либо распаду отношений.

5.3. Формы межличностных отношений

Важнейшей специфической основой межличностных отношений является эмоциональная связь. Это позволяет рассматривать межличностные отношения в качестве фактора создания психологического климата в социальных обществах.

Эмоциональная составляющая межличностных отношений отражает тот факт, что сами эти отношения возникают и складываются под

влиянием определенных ощущений, рождающихся у людей по отношению друг к другу. Понятно, что перечень таких ощущений и эмоциональных проявлений безграничный, но их разнообразие можно свести к трем большим группам (по К. Хорни): ориентированные на людей; ориентированные от людей; ориентированные против людей.

Такие отношения проявляются: в согласии или несогласии; симпатии или антипатии; понимании или недоумении; сочувствии и сопереживании или отсутствии таковых.

К *межличностным отношениям, ориентированным на людей*, относятся следующие:

- *любовь* – чрезвычайно сложное чувство индивида, отражающее высокую степень эмоционального положительного отношения к объекту. Любовь – эмоциональное чувство, отличающееся глубиной, силой, от сравнительно слабовыраженных одобрительных отношений (симпатии) человека до вполне увлекательных переживаний, достигающих силы страсти. Э. Фромм рассматривает любовь как установку, ориентацию характера, определяющую отношение человека к миру вообще, а также формы проявления чувства заботы, ответственности, уважения и понимания к другим людям, желание и способность зрелого творческого характера к активной заинтересованности в жизни и развитии любви.

Любовь – наука и искусство, требующие разнообразных знаний и умений, в том числе дисциплины, сосредоточенности, терпения, заинтересованности, активности и веры.

Психологи установили наличие тесной связи между способностью к любви и отношением субъекта к самому себе;

- *близость* – тип межличностных отношений двух людей, когда на основе сотрудничества утверждаются личные ценности. Такой тип отношений описывает функциональную дистанцию между партнерами – это то, насколько часто, эмоционально и физически близко люди общаются между собой в повседневной жизни. Близость представляет собой взаимное приспособленное поведение, направленное на достижение удовлетворения и ощущения безопасности у обоих партнеров. Близость позволяет людям открывать друг в друге черты сходства и обмениваться знаками внимания. Здесь действует эффект простого нахождения в поле зрения;

- *дружба* – вид устойчивых, индивидуально-избирательных межличностных отношений. Характеризуется взаимной привязанностью участников; усилением стремления быть в обществе других людей;

взаимными ожиданиями ответных ощущений и предпочтения. Отношения дружбы предполагают: взаимопонимание; откровенность и открытость; доверительность; активную взаимопомощь; взаимный интерес к делам и переживаниям другого; искренность и бескорыстие;

- *приятельские отношения* – предполагают в целом доброжелательные, взаимовыгодные отношения, но без особой глубины и устойчивости. В таких отношениях еще недостаточно глубины, искренности, откровенности и доверительности, но при определенных условиях и усилиях партнеров по общению эти качества могут развиваться;

- *влечение* – это инстинктивное желание, побуждающее индивида действовать в направлении его удовлетворения. Считается, что влечение – это мимолетное явление, поскольку представленная в нем потребность или осознается, превращаясь в конкретное желание, умысел или мечту, или угасает;

- *альтруизм* – стремление помогать другим людям. Основная идея альтруизма – идея бескорыстия. Он не предполагает реального вознаграждения за деятельность в пользу других людей, не сознательно связан с собственными эгоистическими интересами.

Межличностные отношения, ориентированные от людей:

- *аутизм* – крайняя форма психологического состояния, выражающаяся в уходе индивида от контактов с окружающей действительностью и в погружении в мир собственных переживаний. Признаки аутизма разные: покорение умственной сферы потребностям и желаниям, замкнутый образ жизни, стремление находиться наедине и стремление к одиночной деятельности, нежелание общаться с другими людьми, избегание реальной жизни, уход в мечты и заменяющие фантазии, эгоцентризм, ориентация на внутренние критерии и в этой связи плохое понимание окружающих, недостаточное адекватное эмоциональное реагирование;

- *равнодушие* – одна из существенных моделей межличностного поведения, часто оказывающая серьезное влияние на судьбы тех или иных людей. Как форма межличностных отношений безразличие зависит от множества факторов как внешнего, так и внутреннего свойства. Среди факторов внешнего порядка можно указать следующие: эффект очевидца (человек с меньшей вероятностью склонен оказывать кому-либо помощь, когда есть очевидцы); неопределенность ситуации; давление времени; личное незнакомство с потерпевшим; личные, прежде всего статусные, характеристики потерпевшего.

Определенное влияние на проявления безразличия оказывают фак-

торы внутреннего порядка. К ним следует отнести: эмоциональные состояния, такие как гнев, ярость, злоба, страх, депрессия, глубокая грусть, а также «усталость от сострадания» или «сенсорная перегрузка»; личные черты того, кто не помогает нуждающемуся;

- *конформизм* – проявление конформности, т. е. податливость человека реальному или мнимому давлению группы, проявляющаяся в изменении поведения человека и его установок в соответствии с позицией большинства, изначально не разделявшей его. Это демонстративное покорение навязываемому мнению группы с целью заслужить одобрение или избежать осуждения или более жестких санкций группы. Далеко не всегда такая конформность предполагает особое согласие с принудительно соблюдаемыми групповыми нормами. Иногда в ней присутствует и личное несогласие, и тогда оно называется покладистостью;

- *эгоизм* – это ценностная ориентация субъекта, сущностной чертой которой является приоритет, преобладание в деятельности человека личных интересов и потребностей безотносительно интересов других людей и социальных групп. Выраженное проявление эгоизма – отношение к другому человеку как к объекту, как к средству достижения собственных целей.

Межличностные отношения, ориентированные против людей:

- *негативизм* – немотивированное поведение, проявляющееся в действиях, намеренно противоположных требованиям и ожиданиям других индивидов или социальных групп. Это своеобразная форма межличностных отношений, в рамках которой социальная независимость выступает как альтернатива конформности, как самостоятельная выработка и отстаивание собственной позиции индивидом. Негативизм по-другому называют реактивным сопротивлением, которое возникает, как правило, в двух случаях: когда кто-то угрожает свободе действий субъекта; когда возникает потребность в борьбе за свою уникальность;

- *неприязнь к другим* – форма отрицательного отношения к другому человеку или другим людям, которая может сопровождаться или не сопровождаться отрицательным поведением. Негативное поведение как проявление неприязни выражается в таких формах, как дискриминация, расизм, сексизм;

- *конфликт как враждебность* – упорно воспринимаемая несовместимость интересов, целей, действий индивидов. Конечно, участники (или один из них) твердо стоят на позиции силы;

- *ненависть* – стойкое активное негативное ощущение субъекта,

направленное на явления, противоречащие его потребностям, убеждениям, ценностям. Ненавидеть кого-нибудь – значит, быть готовым действовать по отношению к нему агрессивно;

- *агрессия* – это поведение, направленное на нанесение физического или психологического вреда, ущерба другому человеку, группе людей или на уничтожение их. Часто такое поведение возникает как реакция субъекта на препятствия достижению цели и сопровождается гневом, враждебностью, ненавистью.

Тема 6. МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ КОНФЛИКТЫ И СПОСОБЫ ИХ РАЗРЕШЕНИЯ

- 6.1. Понятие конфликта и его виды.
- 6.2. Структура и динамика конфликтов.
- 6.3. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
- 6.4. Общие правила поведения в конфликте.

6.1. Понятие конфликта и его виды

Конфликт – это столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций в сознании отдельно взятого индивида, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей, связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями.

Конфликтная ситуация (несовпадение интересов, желаний, влечений) предполагает обязательное наличие субъектов и объектов конфликта. Однако чтобы конфликт начал развиваться, необходим инцидент, когда одна из сторон начинает действовать, ущемляя интересы другой.

Конфликты возникают практически во всех сферах человеческой деятельности. Поскольку каждый конфликт всегда связан с эмоциями, то человек начинает испытывать дискомфорт, напряжение, которые могут привести даже к стрессу.

Деятельность в системе «человек – человек» является конфликтогенной по своей природе. Изучения этого сложного психологического явления вызвало споры о том, что есть конфликт – благо или зло. Ряд психологов утверждает, что конфликт есть благо, так как он: помогает выявить проблему и различные точки зрения на нее; способствует повышению эффективности деятельности; иногда может сплотить кол-

лектив против внешнего давления. Сторонники другой точки зрения утверждают, что конфликт есть зло, потому что он ведет к ухудшению социально-психологического климата; повышает нервозность людей, приводит к стрессу; отвлекает внимание от выполнения непосредственных служебных обязанностей. Правы и те, и другие. При всех плюсах и минусах конфликтов они неизбежны, более того нередко необходимы. Иногда без них проблема так и не разрешается.

Конфликты многообразны, их можно классифицировать по различным признакам. Однако в контексте социальной психологии рассмотрим детально типологию конфликта в зависимости от количества участников.

1. **Внутриличностный конфликт** вызывается различными психологическими факторами внутреннего мира личности: несовместимыми потребностями, интересами, желаниями, чувствами, ценностями, мотивами и т. п. В зависимости от того, какие внутренние стороны личности вступают в конфликт, выделяют следующие его формы: мотивационный, нравственный, конфликт нереализованного желания, ролевой, адаптационный, конфликт неадекватной самооценки.

Специфическими особенностями внутриличностного конфликта являются:

- *необычность* с точки зрения структуры конфликта. Здесь нет субъектов конфликтного взаимодействия в лице отдельных личностей или групп людей;

- *форма протекания и проявления*. Такой конфликт протекает в форме тяжелых эмоциональных переживаний. Он сопровождается специфическими состояниями: страхом, депрессией, стрессом. Часто внутриличностный конфликт выливается в невроз;

- *латентность*. Внутриличностный конфликт не всегда легко обнаружить. Часто человек и сам не осознает, что он находится в состоянии конфликта. Более того, иногда он может скрывать свое состояние конфликта под эйфорическим настроением или за активной деятельностью.

Поведенческие реакции при наличии внутриличностного конфликта обычно бывают трех видов: самообвинение; обвинение во всех бедах окружающих; ссылки на внешние обстоятельства, независимые от воли людей.

Главная опасность личностных конфликтов заключается в том, что внутреннее напряжение, борьба противоречий требуют разрядки.

«Разряжаются» на окружающих. Это втягивает в орбиту конфликта других людей. Личностный конфликт «разбухает» и превращается в межличностный.

В современной психологии остается открытым вопрос *о причинах личностных конфликтов*. Подход психоаналитиков сводится к тому, что человек находится в состоянии постоянного конфликта с окружающими людьми и миром в целом.

К. Левин выделил три типа мотивационных конфликтов, связанных с достижением цели (каждый из них приводит к фрустрации):

- *конфликт равнозначных положительных возможностей* (ситуация «Буриданов осел»). Возникает при необходимости выбора в пользу одной из двух одинаково привлекательных перспектив, так как их достичь одновременно невозможно;

- *конфликт равнозначных отрицательных возможностей* (или ситуация «из двух зол»). Обычной реакцией на конфликт этого типа является попытка бегства. Если бегство невозможно, то приходится из двух зол выбирать наименьшее. Однако любой выбор приводит к сильной фрустрации и гневу;

- *конфликт положительно-отрицательных возможностей* (или ситуация «проблема выбора»). Возникает при необходимости анализа всех «за» и «против».

Для разрешения внутриличностных конфликтов важно, во-первых, установить факт такого конфликта, во-вторых, определить тип конфликта и его причину; и, в-третьих, применить соответствующий способ разрешения. При этом следует помнить, что часто для разрешения внутриличностных конфликтов их носители нуждаются в психологической, а иногда и в психотерапевтической помощи.

2. Межличностный конфликт – это самый распространенный тип конфликта. Его причинами являются несходство характеров, темпераментов, борьба за ограниченные ресурсы (на производстве), различные точки зрения на ситуацию, вспыльчивость, стремление доминировать, бесцеремонность и пр.

3. Конфликт между личностью и группой может иметь место там, где член группы не соблюдает нормы поведения и общения, предписываемые группе. Другой распространенный конфликт этого типа – конфликт между группой и руководителем. Наиболее остро такие конфликты протекают при неадекватности стиля руководства уровню зрелости коллектива, из-за несоответствия компетентности руководителя и специалистов, из-за неприятия нравственного облика и характера руководителя.

4. **Межгрупповой конфликт** возникает между различными (формальными и неформальными) группами в организации, между высшим и более низкими уровнями управления. Например, между руководством и исполнителями, между администрацией и профсоюзом и т. п. Межгрупповые конфликты сопровождаются проявлением: деиндивидуализации, т. е. члены группы приписывают негативное поведение членам другой группы; межгруппового сравнения: положительно оценивают свою группу и дают отрицательную оценку чужой группе; групповой атрибуции, т. е. члены группы склонны считать, что именно «чужая группа ответственна за негативные события».

6.2. Структура и динамика конфликтов

Каждый конфликт имеет более или менее четко выраженную **структуру**:

- объект конфликтной ситуации, связанный либо с организационными и технологическими трудностями, особенностями оплаты труда, либо со спецификой деловых и личных отношений конфликтующих сторон;

- цели, субъективные мотивы его участников, обусловленные их взглядами и убеждениями, материальными и духовными интересами;

- наличие оппонентов, конкретных лиц, являющихся его участниками;

- непосредственный повод столкновения;

- подлинные причины конфликта.

В реализации конфликта как процесса выделяют четыре **основные стадии**:

1. **Возникновение объективной конфликтной ситуации.**

Происходит потенциальное формирование противоречивых интересов, ценностей, норм. Эта стадия не сразу осознается будущими участниками конфликта, поэтому ее можно назвать «стадией потенциального конфликта».

2. **Осознание участниками объективной конфликтной ситуации.**

При переходе одной из сторон к действиям, ущемляющим интересы другой стороны, конфликт осознается, он становится реальностью.

3. **Переход к конфликтному поведению.**

После того как конфликт осознан и когда вторая сторона, отвечая на действия первой, переходит к аналогичным действиям, начинается третья стадия конфликтного поведения.

4. *Разрешение конфликта.*

5. *Послеконфликтная ситуация*, которая может быть функциональной (конструктивной) и дисфункциональной (деструктивной, разрушающей).

Способ разрешения конфликта бывает *конструктивным* и *деструктивным*.

Для *конструктивного конфликта* характерны разногласия, которые затрагивают принципиальные стороны, проблемы жизнедеятельности группы или организации и ее членов, разрешение которых выводит организацию и личность на новый, более высокий и эффективный уровень развития, появляются условия для сотрудничества, взаимопонимания. Данный конфликт способствует развитию взаимоотношений.

Деструктивный конфликт приводит к негативным, часто разрушительным действиям, которые иногда перерастают в склоку и другие негативные явления, что резко снижает эффективность работы группы или организации, т.е. такой конфликт препятствует эффективному взаимодействию и принятию решений.

Если конфликт, задевающий интересы участников, долгое время не находит разрешения, то психологическое напряжение вокруг него возрастает и приводит к дальнейшему увеличению враждебности между сторонами конфликта. Выделяют пять стадий эмоционального состояния участников конфликта при его развитии.

1. *Дискомфорт* – это интуитивное ощущение того, что что-то не в порядке, хотя не понятно, что именно плохо.

2. *Инцидент* – проявляется в мелких столкновениях, сомнительных подходах, которые порождают у участников чувство беспокойства, тревоги и раздражительности в течении определенного времени.

3. *Недоразумение* – возникает после нескольких инцидентов, которые, возможно, были незначительными, но спровоцировали повышение восприятия и оценок другими, ложное понимание других, связанное с ошибочными предположениями и неправильными выводами по ситуации. Недоразумение сигнализирует о том, что общение является неэффективным, а восприятие сторонами друг друга начинает искажаться.

4. Дальнейшая деформация восприятия другого человека, его действий происходит на стадии *напряжения*. В этот период все меняется в худшую сторону, также прослеживаются предубеждения и негативные установки относительно действий другого человека.

5. На последней стадии – *стадии кризиса* – стороны конфликта вступают в открытую борьбу.

Описанные стадии являются значимыми для своевременной диагностики латентного периода конфликта, который невнимательный наблюдатель замечает только на стадии кризиса и воспринимает как неожиданное столкновение. Несколько иначе выглядит эскалация конфликта, который начинается с осознанным участниками различием в их позициях. В развитии такого конфликта можно заметить три фазы – спор, эмоциональная враждебность, причинение вреда.

Также исследователи конфликта предлагают различать не стадии конфликта, а уровни отношений: сотрудничества; примирения; противодействия; противоречия; непримиримости.

Ценность многих подходов к классификации состоит в том, что они предлагают определенную шкалу, с которой можно соотносить реальную конфликтную ситуацию и оценить, насколько далеко зашла схватка и, соответственно, насколько тяжелым будет процесс разрешения конфликта. Х. Бродаль пишет: «Надежда убедить противника только вредит ситуации. Убеждение – одна из разрушительных сил в конфликте. Стремясь убедить, дать совет, которого не просили, повлиять на кого-то – мы атакуем человеческую свободу». Остановить эскалацию конфликта можно либо административным путем, либо через перевод конфликтной ситуации в русло объединения усилий участников для разрешения конфликта.

Полное избегание противоречий интересов между разными группами или людьми вряд ли является возможным. Не может быть бесконфликтных организаций, поскольку конфликты свойственны самой системе. Кроме того, благодаря конфликту становятся очевидными «области трения», так называемый «оптимальный уровень конфликта». Но конфликты полезны только тогда, когда может реализоваться стратегия сотрудничества. Негативными последствиями конфликта являются нарушения в коммуникации и сотрудничестве, снижение производительности. Однако конфликты могут повлечь за собой инновации и желаемые изменения только тогда, когда участники могут управлять противоречиями и используют их как возможность.

6.3. Стратегии поведения в конфликтной ситуации

Каждой стороной в конфликте избирается форма поведения, которой придерживается сторона на протяжении всего конфликтного

взаимодействия. Выбор стратегии детерминируется индивидуальными особенностями и социальными установками участников конфликта. Выбранная стратегия не трансформируется в другую даже под воздействием стратегии, занимаемой оппонентом.

Стратегия поведения в конфликтной ситуации – это направление и особенности действия конфликтующей стороны, выдерживаемые до завершения конфликта.

Определяют пять основных **стратегий поведения**.

Соперничество – это открытая борьба за свои интересы. Может использовать человек, обладающий сильной волей, достаточным авторитетом, властью, не очень заинтересованный в сотрудничестве с другой стороной и стремящийся в первую очередь удовлетворить собственные интересы. Эту стратегию можно использовать, если:

- исход конфликта очень важен для вас, и вы делаете большую ставку на свое решение возникшей проблемы;
- вы обладаете достаточной властью и авторитетом, и вам представляется очевидным, что предлагаемое вами решение является наилучшим;
- вы чувствуете, что у вас нет иного выбора и вам нечего терять;
- вы должны принять непопулярное решение и у вас достаточно полномочий для этого шага;
- вы взаимодействуете с подчиненными, предпочитающими авторитарный стиль.

Однако следует иметь в виду, что этот стиль поведения в конфликте нельзя использовать: в близких, личных отношениях; в ситуации, когда вы не обладаете достаточной властью, а ваша точка зрения по какому-то вопросу расходится с точкой зрения начальника.

Сотрудничество – это поиск решения, удовлетворяющего интересы двух сторон. Эту стратегию поведения можно использовать, если, отстаивая собственные интересы, вы вынуждены принимать во внимание нужды и желания другой стороны. Цель его применения – выработка долгосрочного взаимовыгодного решения. Такое поведение требует умения объяснять свои желания; выслушивать друг друга; сдерживать свои эмоции. Стиль **сотрудничества** приемлем в следующих ситуациях, если:

- необходимо общее решение, если каждый из подходов к проблеме важен и не допускает компромиссов;
- длительные, прочные и взаимозависимые отношения с партнером;

- основная цель – приобретение совместного опыта работы;
- стороны способны выслушать друг друга и изложить суть своих интересов;
- необходима интеграция точек зрения и усиление личностной вовлеченности сотрудников в деятельность.

Компромисс – это урегулирование разногласий через взаимные уступки. Эта стратегия наиболее эффективна, когда обе стороны хотят одного и того же, но знают одновременно, что это невыполнимо. Такой подход к разрешению конфликта возможен в следующих ситуациях, когда:

- обе стороны имеют одинаково убедительные аргументы и обладают одинаковой властью;
- удовлетворение вашего желания имеет для вас не слишком большое значение;
- вас может устроить временное решение, так как нет времени для выработки другого;
- другие подходы к решению проблемы оказались неэффективными;
- компромисс позволит вам хоть что-то получить, чем все потерять.

Избегание – это стремление выйти из конфликта не решая его, не настаивая на своем, но и не уступая своих позиций. Стиль *избегания* применим в таких ситуациях, когда:

- источник разногласий несуществен для вас по сравнению с другими более важными задачами, а потому вы считаете, что не стоит тратить на это силы;
- вы знаете, что не можете или даже не хотите решить вопрос в свою пользу;
- у вас мало власти для решения проблемы желательным для вас способом;
- вы хотите выиграть время, чтобы изучить ситуацию и получить дополнительную информацию, прежде чем принять какое-либо решение;
- попытка решить проблему сразу же опасна, так как открытое обсуждение конфликта может только ухудшить ситуацию.

Этот стиль не является бегством от проблемы или уклонением от ответственности. Уход или отсрочка позволяют ситуации разрешиться самой по себе, или вы сможете заняться ею позже, когда будете обладать достаточной информацией и желанием разрешить ее.

Приспособление – представляет собой тенденцию к сглаживанию противоречий, поступаясь своими интересами. Этот стиль наиболее эффективен, когда исход дела чрезвычайно важен для другой стороны и не очень существен для вас или когда вы жертвуете собственными интересами в пользу другой стороны. Стиль **приспособления** уместен, если:

- важнее восстановление спокойствия и стабильности, а не разрешение конфликта;
- предмет разногласия не важен для вас или вас не особенно волнует случившееся;
- вы считаете, что лучше сохранить добрые отношения с другими людьми, чем отстаивать собственную точку зрения;
- вы осознаете, что правда на вашей стороне;
- вы чувствуете, что у вас мало шансов победить, и вы не обладаете достаточной властью.

Однако ни один из рассмотренных стилей поведения в конфликтной ситуации не может быть выделен как самый лучший. Желательно научиться эффективно использовать каждый из них и сознательно делать тот или иной выбор, учитывая конкретные обстоятельства.

6.4. Общие правила поведения в конфликте

Чтобы успешно преодолевать разрушительные последствия конфликтов, нужно научиться обходить их, и коль скоро мы оказались в них втянуты, выходить из острых ситуаций.

Возможные пути разрешения конфликта:

- самый легкий, но не всегда реальный: изменить себя или изменить свое отношение к проблеме;
- самый трудный, а поэтому практически нереальный: изменить оппонента, его мнение;
- самый оптимальный и реальный: найти взаимоприемлемый вариант решения проблемы.

При этом вам следует:

- проявить внимание и доброжелательность к собеседнику;
- проявить терпимость к особенностям партнера, показать свое искреннее сочувствие;
- дать собеседнику полностью выговориться, внимательно выслушать его;

- отвлечь внимание партнера от болезненного вопроса хотя бы на короткое время, при этом могут быть использованы любые приемы – от просьбы пересесть на другое место, позвонить, записать что-то до высказывания какой-нибудь нелепой мысли, шутки;

- подчеркнуть общность ваших интересов, целей, задач;

- высказывать собеседнику не готовые мнения, а свои чувства, вызываемые его словами;

- прежде чем отвечать на критику, замечания, упреки, нужно четко уяснить, что конкретно имеется в виду; вы должны быть уверены, что правильно все поняли.

«Кодекс поведения» в конфликте:

1. Настроиться на позитивное (или, по крайней мере, на нейтральное) отношение к оппоненту, создать базу для доверия. Здесь уместны следующие советы:

- вначале разговора поговорить на другую тему, желательно легкую, шутливую, на которую сложилась общая точка зрения. Тем самым создается база доверия в конфликте;

- вспомнить все хорошие проявления его личности;

- с интересом посмотреть на него как на личность со своими плюсами и минусами.

2. Переключиться с эмоционального на рациональный режим работы психики. В конфликтах чаще всего доминируют эмоции. Необходимо отделять свои отношения, эмоции от самой проблемы. Важно при этом пытаться решить две самостоятельные задачи: главное – это найти решение проблемы и упорядочить при этом отношения. Но если решение не найдено, надо во что бы то ни стало сохранить хорошие отношения, ведь к поиску решения можно вернуться и позже.

3. Дать оппоненту «выпустить пар», говорить, когда он остыл. Во время его «взрыва» следует вести себя спокойно, но не высокомерно. Многое зависит от того, насколько мы сумеем помочь оппоненту снизить напряжение. Наиболее уместными приемами в этом направлении могут быть молчание, улыбка, рукопожатие, выражение сожаления и др. Если это не помогает, то желательно представить, что вокруг нас есть оболочка, через которую не проходят стрелы агрессии.

В процессе многочисленных исследований была выявлена интересная закономерность: отрицательное эмоциональное воздействие усиливается, если получает подкрепление в виде эмоционального реагирования. Не получив подкрепления, отрицательное эмоциональное воздействие затухает. Основными приемами, позволяющими не отве-

чать на отрицательное эмоциональное воздействие, могут быть следующие: не спешите реагировать, держите паузу; посмотрите на себя со стороны; найдите, на чем отвлечься; искренне пожалейте про себя оппонента; сознательно распределите свое внимание на другие объекты, сконцентрируйтесь не на слуховых ощущениях, а на зрительно воспринимаемых объектах.

4. Потребовать от оппонента, чтобы он спокойно обосновал претензии, но сказать, что будете учитывать факты и объективные доказательства, а не эмоции. Основные приемы при этом:

- использовать разнообразные открытые вопросы. Например, спросить: «То, что вы говорите, относится к фактам или к мнению, догадке?»;

- сокращать число предъявляемых претензий. Например, сказать: «Ваши претензии помогут мне улучшить работу, поэтому выделите самое важное и первостепенное»;

- попросить у оппонента совета, спросить, как бы он устранил то, что вызвало его претензии. Но при этом не оправдываться, не обвинять других, не ссылаться на обстоятельства;

- завершить контакт на позитивной ноте, например, поблагодарить оппонента за то, что подсказал еще одну критическую точку в вашей деятельности.

5. Сбивать возможную агрессию неожиданными приемами. Главной задачей при этом является снижение уровня отрицательных эмоций, а в идеале – и переключение оппонента с отрицательных эмоций на положительные. К таким приемам можно отнести следующие: доверительно попросить у оппонента совета; задать неожиданный вопрос совсем о другом, но значимом для собеседника; напомнить о том, что связывало в прошлом и было приятным; сказать комплимент («В гневе вы еще прекраснее»).

6. Предложить оппоненту высказать свои варианты решения проблемы. При этом важно: не искать виновных и не объяснять создавшееся положение, а искать совместный выход из него; не останавливаться на первом варианте, а создавать спектр вариантов, потом из них выбрать лучший; если не можете договориться, то необходимо искать объективную основу соглашения (нормативы, закон, факты, существующие положения, инструкции и др.).

7. Давать оценку только действиям и поступкам оппонента, а не его личности. Можно сказать: «Вы уже дважды не выполнили свое обещание», но ни в коем случае нельзя говорить оппоненту: «Вы – необязательный человек».

8. Отражать как эхо с помощью вопросов смысл высказываний и претензий оппонента: утверждения вызывают сопротивление, а вопросы – ответы. Примерами таких вопросов могут быть следующие: «Правильно ли я вас понял?», «Вы хотели сказать...?», «Если я вас правильно понял...». Эта тактика устраняет недоразумения и демонстрирует внимание и уважение к человеку. Ведь понять – не значит согласиться с оппонентом.

9. Не бояться извиниться, если чувствуете, что виноваты, но сделать это быстро, решительно и не в конце разговора. Следование такой линии поведения, во-первых, обезоруживает оппонента, опережает возможную критику и, во-вторых, вызывает у него уважение, ведь способны к извинению только уверенные и зрелые личности.

10. Если конфликт переходит в скандал, то замолчать первым. Молчание часто воспринимается как безвыходное положение, и другая сторона в этой ситуации иногда предлагает другой выход. Молчание позволяет выйти из ссоры.

11. Всячески избегать характеристик эмоционального состояния оппонента. «Успокаивающие» фразы типа: «А чего ты кипятишься? Чего бесишься?» только укрепляют и усиливают развитие конфликта.

12. Пользоваться тактикой разделения проблемы на более мелкие задачи.

Тема 7. ПСИХОЛОГИЯ МАЛОЙ ГРУППЫ

7.1. Малая группа: понятие, виды и отличительные признаки.

7.2. Основные характеристики группы.

7.3. Развитие малой группы.

7.1. Малая группа: понятие, виды и отличительные признаки

Большая часть жизни человека протекает в малых группах: в семье, игровых компаниях сверстников, учебных и трудовых коллективах, соседских, приятельских и дружеских общностях. Именно в малых группах происходит формирование личности, проявляются ее качества, поэтому личность нельзя изучать вне группы.

Выделение малых групп как специфических человеческих общностей предполагает решение вопроса о количественных границах малой группы. Количественные признаки малой группы – ее нижние и верхние границы – определяются качественными признаками малой груп-

пы, основными из которых являются: *контактность* – возможность каждого члена группы регулярно общаться друг с другом, обмениваться взаимными оценками и воздействиями и *целостность* – социальная и психологическая общность индивидов, входящих в группу, позволяющая воспринимать их как единое целое. За нижнюю границу размеров малой группы большинство специалистов принимает три человека. Верхняя граница малой группы определяется ее качественными признаками и обычно не превышает 20–30 человек. Оптимальный размер малой группы зависит от характера выполняемой совместной деятельности и находится в пределах 5–12 человек. В меньших по размеру группах скорее возникает феномен социального пресыщения, группы большего размера легче распадаются на более мелкие микрогруппы, в рамках которых индивиды связаны более тесными контактами.

Под **малой группой** понимается немногочисленная по составу группа, члены которой объединены общей социальной деятельностью и находятся в непосредственном личном общении, что является основой для возникновения эмоциональных отношений, групповых норм и групповых процессов.

К *отличительным признакам малой группы* относят:

- 1) пространственное и временное соприкосновение людей, что дает возможность личных контактов;
- 2) наличие постоянной цели совместной деятельности;
- 3) наличие в группе организующего начала. Оно может быть персонифицировано в ком-либо из членов группы (в лидере, руководителе), а может и нет, но это не означает, что нет организующего начала. Просто в этом случае функция руководства распределена между членами группы;
- 4) разделение и дифференциация персональных ролей, т. е. активность членов группы не является однородной, они вносят свой, разный вклад в совместную деятельность, играют разные роли;
- 5) наличие эмоциональных отношений между членами группы, которые влияют на групповую активность, могут приводить к разделению группы на подгруппы, формируют внутреннюю структуру межличностных отношений в группе;
- 6) выработка специфической групповой культуры – нормы, правила, стандарты поведения, определяющие ожидания членов группы по отношению друг к другу.

Обилие малых групп в обществе предполагает их огромное разнообразие, что создает необходимость в классификации. Малые группы классифицируются по нескольким различающимся между собой основаниям, целесообразно выбрать из них наиболее распространенные.

Если в основе классификации лежит характер организации и взаимодействия, то выделяются формальные и неформальные группы. **Формальная группа** – группа, созданная на основании официальных документов (класс, школа, партия и т. д.) и имеющая юридически фиксированный статус. Между членами такой группы устанавливаются деловые отношения, предусмотренные документами, которые могут дополняться личными симпатиями и антипатиями. **Неформальная группа** – реальная социальная общность людей, которых связывают общие симпатии, близость взглядов, убеждений, вкусов и т. д. Статусы и роли в такой группе не предписаны, нет заданной системы взаимоотношений по вертикали. Официальные документы в такой группе не имеют значения.

Если в основе классификации лежит реальность существования, то малые группы бывают условные и реальные. **Условная группа** – общность людей, существующая номинально и выделенная по какому-либо признаку (пол, возраст, профессия и т. п.). Люди, включенные в такую группу, не имеют прямых межличностных отношений, могут не знать ничего друг о друге. **Реальная группа** – общность людей, существующая в общем пространстве и времени и объединенная реальными отношениями (учебный класс, производственная бригада).

Если в основе классификации лежит ориентация людей, то выделяются референтные и нереферентные группы. **Референтная группа**, или, как ее еще называют, эталонная группа, – это группа, которая служит ориентиром для людей в их интересах, предпочтениях, симпатиях и антипатиях. В отечественной социальной психологии А. В. Петровский определил референтную группу как «значимый круг общения». **Нереферентной** считается такая малая группа, ценности и нормы поведения которой чужды для индивида или безразличны для него. Кроме этих двух типов групп могут существовать и **антиреферентные** группы, поведение и психологию членов которых человек совершенно не приемлет, осуждает и отвергает.

Если в основе классификации лежит степень развитости, то выделяют слаборазвитые и высокоразвитые группы. **Слаборазвитые** малые группы характеризуются тем, что в них нет достаточной

психологической общности, налаженных деловых и личных взаимоотношений, сложившейся структуры взаимодействия, четкого распределения обязанностей, признанных лидеров, эффективной совместной работы. **Высокоразвитые** малые группы представляют собой социально-психологические общности, в которых налажены деловые и личные взаимоотношения, четко распределены обязанности, есть признанные лидеры и т. п. Среди высокоразвитых малых групп особо выделяются коллективы.

7.2. Основные характеристики группы

Рассмотрим основные характеристики группы:

- **размер** – количественный состав членов группы;
- **композиция** – индивидуальный состав группы, т. е. возрастные, профессиональные или социальные характеристики ее членов;
- **структура группы** – система взаимосвязей между членами группы. Существует несколько формальных признаков структуры группы: структура предпочтений, структура власти, структура коммуникаций;
- **групповая динамика** (групповые процессы) включает в себя разнообразные изменения, происходящие в группе; к групповым процессам можно отнести, прежде всего, процессы, которые организуют деятельность группы (формирование ролей, давление группы на ее участников и др.);
- **групповыми нормами** называются общие правила поведения, которых придерживаются все члены группы;
- **групповые санкции** – механизмы, с помощью которых группа возвращает своего члена на путь соблюдения норм. Санкции могут быть двух типов: поощрительные (позитивные) и запретительные (негативные).

Важным параметром характеристики группы является положение индивида в группе в качестве ее члена. Социальная позиция индивида в группе, связанная с определенными правами и обязанностями, называется **статусом**. Статусной может стать любая характеристика, отличающая одного человека от других (например, в студенческой группе – «самый умный», «самый справедливый», «комик», «секс-символ» и т. д.). Статус обуславливает определенное поведение, которого ожидают от его обладателя другие члены группы, оно называется **ролью**. Для выявления группового статуса применяется социометрическая методика.

7.3. Развитие малой группы

Существует несколько подходов к описанию психологических особенностей взаимодействия субъектов группы. Одну из таких моделей предложили американские психологи М. Вудкок и Д. Фрэнсис. Их представление об основных этапах развития группы сводится к следующему.

Первая стадия развития группы – *«притирка»*. На этой стадии члены группы присматриваются друг к другу. Определяется степень личной заинтересованности в том, чтобы работать в этой группе. Личные чувства и переживания маскируются или скрываются. Члены группы не интересуются своими коллегами, почти не слушают друг друга. Воодушевляющая коллективная работа фактически отсутствует.

Вторая стадия – по терминологии авторов – *«ближний бой»*. Это период борьбы и переворотов. Период, когда оценивается вклад лидера, когда образуются группировки, а разногласия выражаются более открыто. На этом этапе личные взаимоотношения приобретают все большее значение. Сильные и слабые стороны отдельных членов группы все более отчетливо выявляются. Иногда происходит силовая борьба за лидерство. Группа начинает обсуждать способы достижения согласия, стремится наладить эффективные взаимоотношения.

Третья стадия – *«экспериментирование»*. На этой стадии члены группы осознают свой потенциал, который в целом возрастает. Все более актуальной становится проблема эффективного использования способностей и ресурсов группы. Возникает интерес к тому, как можно работать лучше. Принимаются меры к реальному повышению эффективности работы группы.

Четвертая стадия – *«эффективность»*. Группа приобретает опыт успешного решения проблем и использования ресурсов. Работники переживают чувство гордости за свою принадлежность к команде. Управленческие функции могут плавно делегироваться то одному, то другому члену группы в зависимости от конкретной задачи.

Пятая стадия – *«зрелость»*. На этой стадии группа функционирует как коллектив, сплоченный вокруг хорошо осознаваемых всеми реальными общими целей, в которые сведены цели индивидуальные. Действуют прочные связи между членами группы. Людей оценивают по достоинствам. Отношения носят комфортный характер. Личные разногласия разрешаются без лишнего психологического напряжения. Группа демонстрирует отличные результаты и устанавливает высокие стандарты своих достижений.

Одним из процессов групповой динамики является групповая **сплоченность**. Она характеризует степень приверженности группе ее членов. Рассмотрим основные подходы к изучению сплоченности. В публикациях Б. Лотт сплоченность рассматривается как групповое свойство, которое является производным от количества и силы взаимных позитивных установок членов группы. Иными словами, *чем большее количество членов группы нравятся друг другу, тем выше ее сплоченность*. По мнению Л. Фестингера, групповая сплоченность – это сумма всех сил, действующих на членов группы с тем, чтобы удерживать их в ней. Показателем сплоченности является степень привлекательности (полезности) группы для ее членов. *Чем больше людей, удовлетворенных своим пребыванием в группе, тем выше ее сплоченность*. По мнению А. В. Петровского, сплоченность – это ценностно-ориентационное единство, степень совпадения оценок, установок и позиций группы по отношению к объектам (людям, задачам, идеям, событиям), наиболее значимым для группы в целом.

Сплоченность тесно взаимосвязана с **совместимостью**, которая может рассматриваться как феномен, лежащий в основе сплоченности. Тем не менее сплоченность и совместимость – это различные понятия. Совместимость членов группы означает, что данный состав группы возможен для обеспечения выполнения группой ее функций, что члены группы могут взаимодействовать. Групповая сплоченность означает, что данный состав группы не просто возможен, но что он интегрирован наилучшим образом, что в нем достигнута такая степень отношений, при которой все члены группы в наибольшей мере разделяют цели групповой деятельности и те ценности, которые связаны с этой деятельностью. Совместимость предполагает наличие бесконфликтного общения и согласованных действий группы в условиях совместной деятельности.

Тема 8. ЛИДЕРСТВО И РУКОВОДСТВО В МАЛОЙ ГРУППЕ

- 8.1. Руководство и лидерство как социальные феномены.
- 8.2. Стили руководства (лидерства) и их эффективность.
- 8.3. Понятие эффективности руководства. Ошибки и недостатки руководителя.

8.1. Руководство и лидерство как социальные феномены

Лидерство – это естественный социально-психологический процесс, протекающий в любой группе. Лидерство является психологическим феноменом и порождается системой неформальных отношений. Роль лидера возникает, как правило, стихийно, «снизу». Лидер имеет ограниченные возможности для санкций; как правило, эти санкции носят неформальный характер, право на их применение официально не зафиксировано. В то же время он не несет и ответственности за деятельность группы. Таким образом, **лидер** (от англ. – ведущий) – член группы, за которым она признает преимущество в статусе и право принимать решения в значимых для нее ситуациях. Лидера можно определить как личность, способную объединить людей ради достижения какой-либо цели.

В отличие от лидерства, **руководство** – социальный феномен, возникающий в системе формальных отношений. Роль руководителя возникает не стихийно, а определяется заранее «сверху», вышестоящим руководством, также оговаривается круг функций управленца. Руководитель получает соответствующие властные полномочия, имеет официальное право на применение санкций и управленческих воздействий. Соответственно он несет ответственность за деятельность группы.

Как считает А. А. Урбанович, *основные различия между лидерством и руководством* сводятся к следующему:

– руководство предусматривает организацию всей деятельности группы, а лидерство характеризует психологические отношения, возникающие в группе «по вертикали», т. е. с точки зрения отношений доминирования и подчинения;

– руководитель обычно либо назначается официально, либо избирается, а лидер выдвигается стихийно;

– руководство выступает как процесс правовой организации и управления совместной деятельностью членов организации, а лидерство – процесс внутренней социально-психологической организации и управления общением и деятельностью;

– руководитель есть посредник социального контроля и власти, а лидер – субъект групповых норм и ожиданий, которые спонтанно формируются в межличностных отношениях;

– деятельность руководителя регламентируется соответствующим правовым обеспечением, деятельность лидера обеспечивается морально-психологическими нормами совместной деятельности;

– руководитель представляет группу во внешней организации и решает вопросы, связанные с ее официальными отношениями вовне; лидер в своей активности ограничен внутрigrупповыми отношениями;

– руководство – явление более стабильное, менее подверженное перепадам во мнениях и настроениях членов организации.

Несмотря на явное различие между лидером и руководителем, Р. Л. Кричевский выделяет следующие *общие черты*. Руководитель и лидер:

– выполняют роли координаторов, организаторов – членов социальной группы;

– осуществляют социальное влияние в группе, но только разными средствами;

– используют субординационные отношения, хотя в первом случае они четко регламентированы, во втором – заранее не предусмотрены.

Изложенные различия подводят нас к следующим определениям понятий «руководство» и «лидерство». **Руководство** *есть процесс правового воздействия, осуществляемый руководителем на основе власти, данной ему государством или группой (в случаях, если руководитель избирается)*. Руководство основано на принципах правовых отношений, социального контроля и применения дисциплинарной практики. В свою очередь, **лидерство** *есть процесс психологического влияния одного человека на других при их совместной жизнедеятельности, который осуществляется на основе восприятия, подражания, внушения, понимания друг друга*. Лидерство есть чисто психологическая характеристика поведения определенных членов группы. Лидерство основано на принципах свободного общения, взаимопонимания и добровольности подчинения.

8.2. Стили руководства (лидерства) и их эффективность

Стиль руководства (лидерства) – комплекс систематически используемых руководителем методов принятия решений, воздействия на подчиненных и общения с ними. Иными словами, это стабильно проявляющиеся особенности взаимодействия руководителя с подчиненными.

Классификация стилей лидерства, разработанная К. Левиним, включает три стиля: **авторитарный, демократический и либеральный**.

Авторитарный стиль. Решение принимает руководитель единолично. Он действует по отношению к подчиненным властно,

жестко закрепляет роли участников, осуществляет детальный контроль, сосредоточивает в своих руках все основные функции управления.

Демократический стиль. Решения принимаются руководителем совместно с подчиненными. При таком стиле лидер стремится управлять группой совместно с подчиненными, предоставляя им свободу действий, организуя обсуждение своих решений, поддерживая инициативу.

Либеральный стиль. Решения навязываются подчиненными руководителю. Он практически устраняется от активного управления группой, ведет себя, как рядовой участник, предоставляет участникам группы полную свободу. Участники группы ведут себя в соответствии со своими желаниями, их активность носит спонтанный характер.

В зависимости от ситуации, предпочтений и личных качеств исполнителей, степени их уверенности в своих силах и возможности воздействовать на ситуацию специалисты предлагают использовать ситуативный стиль руководства.

Ситуативный стиль. Гибко учитывает уровень психологического развития подчиненных и коллектива.

Нужно отметить, что нет стилей хороших или плохих. Искусство руководства предполагает выбор того или иного стиля. Так, авторитарный стиль эффективен в условиях, близких к экстремальным; в жестко заданных условиях (в армии); при низком уровне организации группы; для работников с низкой квалификацией. Демократический стиль уместен в нормальных условиях, для людей с высоким уровнем культуры, самооценки, интеллекта. Либеральный стиль эффективен в случае высокой самоорганизации коллектива при решении творческих задач. Таким образом, об эффективности стиля руководства можно судить исходя из наличных условий его реализации.

Дж. Френч и Б. Рэйвен выделяют **5 источников влияния руководителя на подчиненных** или, как их называют сами авторы, 5 форм власти.

Первый источник влияния – **принуждение**. Влияние через страх. Исполнитель верит, что влияющий имеет возможность наказывать, доставлять какие-то неприятности. Принуждение предполагает жесткую систему контроля, осуществляемого со стороны руководителя за всеми этапами и аспектами деятельности подчиненных.

Второй источник влияния – *вознаграждение*. В каком-то смысле вознаграждение – обратная сторона принуждения. Исполнитель верит, что влияющий имеет возможность удовлетворить насущную потребность.

Третий источник влияния – *традиции*. Традиционная власть руководителя опирается на устоявшееся в культуре, ставшее частью традиционного воспитания стереотипное представление о том, что «начальник всегда прав» и «недостойного человека начальником не сделают».

Четвертый источник влияния – личность руководителя, власть примера (*харизма*) – это власть, основанная на личном влиянии, на отождествлении подчиненного с руководителем.

Общее лидерство в группе складывается из компонентов:

– *эмоциональный лидер* (сердце группы) ориентирован на взаимоотношения;

– *деловой лидер* (руки группы) ориентирован на дело, может его организовать, наладить деловые связи;

– *информационный лидер* (мозг группы) – эрудит, к нему обращаются за информацией, он все знает и может объяснить.

Эти три типа лидерства могут быть персонифицированы в одном лице, но чаще они распределяются между разными членами группы.

8.3. Понятие эффективности руководства.

Ошибки и недостатки руководителя

Эффективность руководства тесно связана с эффективностью деятельности организации. А. И. Китов отмечал, что деятельность руководителя не может оцениваться по каким-то собственным параметрам. Подлинным критерием оценки служит конечный результат труда всего коллектива, в котором органически соединены результаты труда руководителей и исполнителей.

Критерии эффективности руководства подразделяют на психологические и непсихологические. К психологическим критериям относят:

– удовлетворенность членов коллектива различными аспектами членства в нем (например, отношениями, условиями труда);

– мотивацию членов коллектива (желание трудиться, стремление сохранить членство в коллективе);

– авторитет руководителя коллектива;

– самооценку коллектива (некий общий итог успешности его функционирования).

Непсихологические критерии эффективности руководства включают:

– **действенность**, т. е. получение нужных «вещей» (производимой продукции) вовремя (своевременность), с нужными свойствами, в достаточном количестве;

– **экономичность** выражается отношением количества ресурсов, которые следовало бы потратить, к фактически потребленным ресурсам;

– **качество** – соответствие «спецификациям», т. е. различным качественным признакам;

– **нововведения**;

– **прибыльность** (доходы/издержки).

Руководитель считается эффективным, если он имеет высокие показатели по психологическим и непсихологическим критериям групповой эффективности.

На руководителе лежит вся ответственность за успешность построения бизнеса, стратегии и тактики развития, принятие решений, организация кадровой политики и многие другие обязанности.

В психологии управления разработаны потенциальные ограничения, которые препятствуют успеху и личностному росту руководителя. Приведем некоторые из них.

1. **Неумение управлять собой.** Работа управленца полна волнений и стрессов. Те руководители, которые не умеют правильно использовать свое время, энергию и навыки, неспособны справляться со стрессами, не смогут управлять собой.

2. **Размытые личные ценности.** От руководителя ежедневно ожидается принятие решений, основанных на личных ценностях. Если личные ценности недостаточно прояснены, менеджеру не будет хватать твердых оснований для принятия решений, его решения будут восприниматься окружающими как недостаточно обоснованные.

3. **Недостаточный контроль за работой подчиненных.**

4. **Остановленное саморазвитие.** Некоторые руководители не могут преодолеть свои слабости и работать над собственным ростом, они недостаточно динамичны, склонны избегать острых ситуаций, освоения новшеств. Это ограничивает развитие не только руководителя, но и организации.

5. **Недостаточность навыка решать проблемы.** Некоторые руководители не могут методично и рационально работать над решением проблем и добиваться качественных решений. Им часто трудно про-

дить совещания по решению проблем, установлению целей, обработке информации, планированию и контролю. Проблемы, не решаемые быстро и энергично, накапливаются и мешают дальнейшему развитию.

6. **Недостаток творческого подхода.** Отсутствие у руководителя умения творчески подходить к решениям и способности к инновациям. Такой руководитель редко выдвигает новые идеи, неспособен заставить других быть творцами и использовать новые подходы в работе.

7. **Неумение влиять на людей.** Руководителям необходимо постоянно воздействовать на людей. Недостаточно настойчивый руководитель, который не умеет устанавливать взаимодействие с окружающими, выражать себя и слушать других, ограничен умением влиять на окружающих.

8. **Отсутствие компетентности руководителя в сфере той деятельности, которой он занимается** (недостаток опыта, образования, знаний).

9. **Недостаточное понимание особенностей управленческого труда.** Руководители, недостаточно понимающие мотивацию работников и практикующие устаревший управленческий стиль, ограничены недостаточным пониманием сути управленческого труда.

10. **Слабые навыки руководства.** Для эффективного управления людьми и ресурсами требуется много навыков, которые можно назвать способностью руководить. Руководитель, не умеющий добиваться практических результатов от своих подчиненных, не добьется развития организации и высоких показателей.

11. **Неумение обучать.** Почти каждый руководитель время от времени выступает в роли наставника. Не развивая этого умения, он не может довести показатели работников до требуемых и помочь им в саморазвитии.

12. Еще одна большая ошибка многих руководителей в том, что они **постоянно ругают подчиненных и никогда их не хвалят.** Но чтобы поднять эффективность работы персонала, следует научиться хвалить сотрудников за хорошо сделанную работу.

13. **Низкая способность формировать коллектив.** Когда руководителю не удастся превратить группу в квалифицированный и результативный коллектив, ее работа обычно сопровождается трудностями или малоэффективна.

Однако, согласно мнению ученых и известных управленцев, качества, необходимые руководителю, не являются раз и навсегда данными от рождения, а развиваются в процессе упорной работы над собой.

Каждый руководитель может развить в себе требуемые качества и таким образом повысить свою эффективность. Для этого ему в первую очередь понадобятся открытость новому опыту и желание изменяться.

Тема 9. СОЦИАЛЬНОЕ ПОВЕДЕНИЕ

9.1. Понятие о социальном поведении. Виды социального поведения.

9.2. Социальные установки и поведение.

9.3. Социальный контроль как механизм регуляции социального поведения.

9.1. Понятие о социальном поведении.

Виды социального поведения

Понятие «поведение» пришло в социологию из психологии. Смысл термина «поведение» иной, отличающийся от смысла таких традиционно философских понятий, как действие и деятельность. Если под действием понимается рационально обоснованный поступок, имеющий ясную цель, стратегию, то поведение – это всего лишь реакция живого существа на внешние и внутренние изменения. Такая реакция может быть и осознанной, и неосознанной.

Слово «социальный» происходит от французского *social* – общественный, коллективный, связанный с жизнью социума и отношениями людей в обществе. Социальные факторы играют огромную роль в становлении личности, так как человек является частью общества, формируется и развивается в социальной среде, взаимодействует с другими людьми. Следовательно, мы можем говорить о таком явлении, как социальное поведение.

Социальное поведение – это совокупность человеческих поведенческих процессов, связанных с удовлетворением физических и социальных потребностей и возникающих как реакция на окружающую социальную среду. Субъектом социального поведения может быть индивид или группа.

Существует много видов социального поведения, важнейшие из которых: *массовое, полоролевое, просоциальное, конкурентное, девиантное (отклоняющееся), противоправное, антисоциальное.*

Массовое поведение является плохо управляемой социальной активностью большого количества людей, которые не организованы и не

преследуют конкретной цели. Нередко его называют и стихийным поведением. В качестве примера можно назвать моду, слухи, панику, различные религиозные, политические и экономические движения и т. п.

Полоролевое поведение представляет собой поведение, которое свойственно людям конкретного пола и связано с основными социальными ролями, выполняемыми этими людьми в процессе жизнедеятельности какого-либо социума.

Основой **просоциального** поведения человека является его стремление к помощи и поддержке окружающих. Когда просоциальное поведение направлено на прямую помощь кому-либо, кому она нужна, тогда его называют **помогающим** поведением.

Конкурентным называется поведение, когда окружающие люди воспринимаются человеком как потенциальные или реальные конкуренты, и он вступает с ними в борьбу или соревнование. Такое поведение рассчитано на достижение победы.

Девиантным поведением является поведение, идущее вразрез с принятыми в обществе социальными, моральными нормами. Несмотря на это, девиантное поведение нельзя назвать противоправным, которое предполагает осуждение по закону.

Противоправное поведение представляет собой поведение, нарушающее установленные социальные нормы. Данная форма поведения предполагает осуждение судом – человек за него может получить наказание, исходя из действующего законодательства.

Антисоциальное поведение – это намеренное нарушение законов и норм, оказывающее влияние на других членов общества. Люди, у которых оно наблюдается, не соблюдают сложившихся традиций. Поэтому окружающие относятся к ним негативно. Антисоциальные личности практически не имеют чувства ответственности, морали. Их поведение почти полностью определяют их собственные потребности, другими словами, у них нет совести. Особенно показательными считаются *две характеристики антисоциальной личности*: а) отсутствие сочувствия и интереса к другим; б) отсутствие чувства стыда или вины, неспособность раскаяться в своих действиях независимо от того, насколько они были предосудительны.

9.2. Социальные установки и поведение

Формирование социальных установок личности дает понимание того, как усвоенный в процессе социализации опыт преломлен личностью и конкретно проявляет себя в ее действиях и поступках.

Проблема установки была предметом исследования в школе Д. Н. Узнадзе.

Социальная установка (или «аттитюд» от англ. *attitude* – отношение) – склонность человека к совершению определенного социального поведения; устойчивое отношение человека к людям, социальным группам, организациям, процессам и событиям, происходящим в обществе. Социальные установки не всегда отражаются во внешних действиях. Во многих случаях люди, негативно относящиеся к представителям различных групп, могут не выражать этих взглядов открыто.

Можно выделить следующие разновидности существующих в обществе социальных установок.

Предубеждение – это отношение (обычно негативное) к представителям какой-либо социальной группы, основанное лишь на их принадлежности к этой группе. Человек, имеющий предубеждение против какой-то социальной группы, по-особому (обычно отрицательно) оценивает ее членов по принадлежности к этой группе. Их индивидуальные черты или поведение не играют роли.

Люди, с предубеждением относящиеся к определенным группам, нередко обрабатывают информацию об этих группах иначе, чем информацию о других группах. Они уделяют больше внимания информации, согласующейся с их предвзятыми взглядами, она чаще повторяется и в результате запоминается точнее, чем информация, которая не согласуется с этими взглядами.

Почему возникают предубеждения? Почему даже в настоящее время многие люди негативно настроены по отношению к представителям отдельных социальных групп? – установка, которая иногда приводит к трагическим результатам. Было предложено множество ответов на эти вопросы. Здесь мы рассмотрим несколько аспектов предубеждения, имеющих наибольшее значение.

Первая, рассматриваемая нами, теория утверждает, что **источником предубеждения является соперничество**. Грустно, но это правда: вещи, которыми люди жаждут обладать и которые ценят больше всего (хорошая работа, прекрасные дома, высокий статус), всегда в дефиците. Этот факт служит основой для, вероятно, самого давнего объяснения предубеждения – *теории реалистического конфликта*. Согласно этой теории, предубеждение возникает в результате соперничества между социальными группами за ценные товары потребления или возможности. Короче говоря, предубеждение

развивается на основе борьбы за желаемые блага. В процессе соперничества члены вовлеченных в него групп начинают относиться друг к другу все более и более отрицательно. В результате то, что начинается с простого соперничества, еще свободного от ненависти, постепенно перерастает в полноценное, сопровождающееся соответствующими эмоциями предубеждение.

Согласно *концепции социального научения*, дети приобретают негативные установки по отношению к различным социальным группам, потому что слышат, как подобные взгляды высказывают их родители, друзья, преподаватели и другие люди, а также в результате того, что их открыто вознаграждают (лаской, похвалой и одобрением) за усвоение этих взглядов. Помимо непосредственного наблюдения за другими людьми, большую роль играют также социальные нормы – правила, установленные внутри группы и определяющие, какие действия и отношения являются допустимыми. «Если представитель моей группы не любит их, – утверждают многие дети, – значит, я должен делать также!»

Третья точка зрения на возникновение предубеждений основывается на следующем факте: *обычно люди разделяют социальный мир на две категории – мы и они*. Люди в первой категории («свои») рассматриваются благосклонно, в то время как люди во второй категории («чужие») воспринимаются более негативно. Например, когда студентов из Гонконга просили объяснить, почему студенты одного университета сразу после окончания учебного заведения получают более престижную работу, чем студенты другого университета, те, кто учился в первом, объясняли свой успех высоким уровнем подготовки. Однако студенты второго университета объясняли этот результат наличием личных связей у студентов первого университета. Эта склонность к более благоприятному объяснению в отношении представителей собственной группы, чем в отношении представителей других групп, описывается как *предельная ошибка атрибуции*.

С предубеждением тесно связаны **стереотипы**. Стереотипы включают *обобщение типичных характеристик представителей различных социальных групп*. Другими словами, они утверждают, что все члены какой-то группы обладают определенными чертами.

Рассмотрим следующие группы: отцы-одиночки, евреи, цыгане, корейцы. Предположим, что вас просят перечислить черты, наиболее характерные для них. Вам трудно это сделать? Вероятно, нет. Вы

сможете составить список качеств для каждой группы, и более того, вы, вероятно, сможете сделать это даже для тех групп, с представителями которых вы очень мало сталкивались в жизни. Почему? Причина и подразумевает работу стереотипов.

Как только человек приобретает стереотип относительно какой-либо социальной группы, он начинает замечать ту информацию, которая соответствует этой когнитивной структуре, и запоминать факты, которые согласуются с ней, гораздо лучше, чем с ней не согласующиеся.

Негативные социальные установки приводят к дискриминации. **Дискриминация** (от лат. *discriminatio* – обособление, различение) – негативные действия, направленные против людей определенной социальной группы; ограничение прав и свобод человека или различное обращение с людьми или социальными группами на основании какого-либо признака. К признакам, становящимся основой для дискриминации, могут относиться: возраст (эйджизм), цвет кожи (рассизм), судимость, внешность, инвалидность (эйблизм), этническая принадлежность, семейное положение, брачное положение, национальность, религия, пол (сексизм), социальный класс, образование, сексуальная ориентация и гендерная идентичность, место жительства и т. д.

Можно ли изменить социальные установки? На этот вопрос нельзя ответить однозначно, потому что до сих пор непонятно, как именно формируются социальные установки. Если исходить из того, что научиться можно всему, то, пожалуй, ответ – да, социальные установки можно изменить. Но чтобы поменять себя полностью, нужно сфокусироваться на глубинном уровне – уровне ценностей, моральных и религиозных убеждений. Необходима полная осознанность и саморефлексия для того, чтобы изменить разрушительные установки и заменить их на продуктивные. Это процесс достаточно длительный, поэтому вам понадобится терпение. Как можно чаще задавайте себе три вопроса:

Почему я поступаю именно так, а не иначе?

Почему я мыслю именно так, а не иначе?

Почему я чувствую себя в этой ситуации так, а не иначе?

Ответы на эти вопросы, размышления и саморефлексия помогут выявить корни многих глубинных установок и изменить их в случае необходимости.

9.3. Социальный контроль как механизм регуляции социального поведения

Социальный контроль – система механизмов, обеспечивающих поддержание социально-приемлемых образцов поведения и функционирования социальной системы в целом.

В целом социальное поведение личности протекает под контролем общества и окружающих людей. Они не только обучают индивида правилам социального поведения в процессе социализации, но и выступают агентами социального контроля, наблюдая за правильностью усвоения образцов социального поведения и их реализации на практике. В этом плане *социальный контроль выступает как особая форма и способ социальной регуляции поведения людей в обществе.*

Социальный контроль проявляется в подчинении индивида социальной группе, в которую он интегрирован, что выражается в следовании социальным нормам, предписанным этой группой.

Социальный контроль состоит из двух элементов – **социальных норм и социальных санкций.**

Социальные нормы – социально одобряемые или законодательно закрепленные правила, стандарты, образцы, регулирующие социальное поведение людей.

Социальные нормы разделяют на *правовые нормы, нормы морали и собственно социальные нормы.* **Правовые нормы** – это нормы, формально закрепленные в различного рода законодательных актах. Нарушение правовых норм предполагает юридические, административные и иные виды наказания. **Нормы морали** – неформальные нормы, функционирующие в виде общественного мнения. Главным инструментом в системе норм морали является общественное порицание или общественное одобрение.

К социальным нормам обычно относят:

- групповые социальные привычки (например, «не задирай нос перед своими»);
- социальные обычаи (например, гостеприимства);
- социальные традиции (например, подчинение детей родителям);
- общественные нравы (манеры, мораль, этикет);
- социальные табу (абсолютные запреты на каннибализм, детоубийство и т. д.).

В процессе социального контроля за нарушение одних социальных норм следует очень слабое наказание, например неодобрение, недоб-

рожелательный взгляд, ухмылка. За нарушение других социальных норм следуют суровые наказания – смертная казнь, тюремное заключение, изгнание из страны.

Социальные санкции – средства поощрения и наказания, стимулирующие людей соблюдать социальные нормы. Санкция признается основным инструментом социального контроля и представляет собой стимул, выраженный в форме поощрения (позитивная санкция) или наказания (негативная санкция).

Социальные нормы и социальные санкции представляют собой неразрывно целое, и если у какой-то социальной нормы отсутствует сопровождающая ее социальная санкция, то она теряет свою регулируемую функцию. Например, еще в XIX в. в странах Западной Европы социальной нормой считалось рождение детей только в законном браке. Поэтому незаконнорожденные исключались из наследования имущества родителей, ими пренебрегали в повседневном общении, они не могли заключать достойные браки. Однако общество по мере своей модернизации и смягчения общественного мнения относительно незаконнорожденных стало постепенно исключать санкции за нарушение данной нормы. В результате данная соции

ственников, друзей, коллег, знакомых, общественного мнения. Агентами неформального социального контроля выступают такие социальные институты, как семья, школа, религия.

Внутренний социальный контроль – самостоятельное регулирование индивидом своего социального поведения в обществе. Данный вид контроля проявляется в чувстве вины, «угрызениях совести» за социальные действия. Основными элементами самоконтроля выступают сознание, совесть и воля.

Наиболее распространенными **формами социального контроля** являются:

- 1) закон – совокупность нормативных актов, обладающих юридической силой;
- 2) табу – система запретов на совершение каких-либо действий;
- 3) обычаи – способы поведения людей, распространенные в данном обществе;
- 4) традиции – такие обычаи, которые сложились исторически в связи с культурой данного этноса;
- 5) мораль – обычаи, связанные с пониманием добра и зла в данной социальной группе;
- 6) нравы – обычаи, характеризующие формы поведения людей в том или ином социальном слое;
- 7) манеры – совокупность привычек поведения данного человека или социальной группы;
- 8) привычка – неосознаваемое действие, имеющее автоматизированный характер;
- 9) этикет – совокупность правил поведения, касающихся внешнего проявления отношения к людям.

Таким образом, социальный контроль – целенаправленная деятельность по поддержанию общественного порядка, основанная на проверке соответствия поведения какого-либо объекта социальным нормам и ожиданиям.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Андреева, Г. М. Социальная психология: учебник. / Г. М. Андреева. – 5изд. – М.: Аспект Пресс, 2001. – 363 с.
2. Бандурка, А. М. Основы психологии и педагогики: учеб. пособие / А. М. Бандурка, В. А. Тюрина, Е. И. Федоренко. – Ростов н/Д: Феникс, 2009. – 250 с.
3. Бороздина, Г. В. Основы психологии и педагогики: учеб. пособие / Г. В. Бороздина. – 2-е изд., стер. – Минск: Изд-во Гревцова, 2009. – 336 с.
4. Гудовский, И. В. Социальная психология: лабораторный практикум / И. В. Гудовский; ГОУ ВПО «Сиб. гос. технол. ун-т». – Красноярск: СибГТУ, 2008. – 80 с.
5. Денисова, Ю. В. Социальная психология: учеб. пособие / Ю. В. Денисова, Е. Г. Имашева. – М.: Омега-Л, 2009. – 170 с.
6. Майерс, Д. Социальная психология / Д. Майерс. – СПб.: Питер Ком, 2004. – 688 с.
7. Морозов, А. В. Деловая психология. Курс лекций: учебник / А. В. Морозов. – СПб.: Союз, 2000. – 576 с.
8. Платонов, Ю. П. Основы социальной психологии / Ю. П. Платонов. – СПб.: Речь, 2004. – 624 с.
9. Свентицкий, А. А. Социальная психология: учебник / А. А. Свентицкий. – М.: Издат. Проспект, 2004. – 336 с.
10. Столяренко, Л. Д. Психология: учеб. пособие / Л. Д. Столяренко. – СПб.: Лидер, 2004. – 591 с.
11. Турлак, Т. А. Основы психологии и педагогики. Практикум: учеб. пособие / Т. А. Турлак. – Минск: Изд-во Гревцова, 2012. – 376 с.
12. Чуфаровский, Ю. В. Психология общения в становлении и формировании личности / Ю. В. Чуфаровский. – М.: Изд-во «МЗ-Пресс», 2002. – 232 с.
13. Шатравко, Н. С. Психология межличностных отношений: курс лекций / Н. С. Шатравко, Т. А. Захаренко. – Горки: БГСХА, 2013. – 122 с.

СОДЕРЖАНИЕ

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА.....	3
Тема 1. ЛИЧНОСТЬ В СОЦИАЛЬНОМ МИРЕ.....	4
1.1. Социально-психологические представления о личности в отечественной и зарубежной психологии.....	4
1.2. Проблема личности в социальной психологии.....	6
1.3. «Я-концепция» как социально-психологический феномен.....	8
Тема 2. СОЦИАЛИЗАЦИЯ ЛИЧНОСТИ.....	11
2.1. Понятие о социализации.....	11
2.2. Стадии процесса социализации.....	14
2.3. Социализация и адаптация.....	15
Тема 3. ЛИЧНОСТЬ КАК СУБЪЕКТ СОЦИАЛЬНОГО ПОЗНАНИЯ.....	17
3.1. Личность как субъект познания. Особенности и механизмы социального познания личности.....	17
3.2. Социально-психологические типологии личности.....	19
3.3. Социальная установка и роль личности в группе.....	21
3.4. Социальная и личностная идентичность.....	23
Тема 4. МЕЖЛИЧНОСТНАЯ КОММУНИКАЦИЯ И ФАКТОРЫ ЕЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ.....	24
4.1. Понятие межличностной коммуникации.....	24
4.2. Коммуникативные барьеры.....	28
4.3. Вербальная коммуникация.....	30
4.4. Невербальная коммуникация.....	34
4.5. Виды и приемы слушания.....	38
4.6. Характеристика эффективной коммуникации.....	39
Тема 5. МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ ОТНОШЕНИЯ.....	42
5.1. Сущность и характеристика межличностных отношений.....	43
5.2. Стадии развития межличностных отношений.....	46
5.3. Формы межличностных отношений.....	48
Тема 6. МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ КОНФЛИКТЫ И СПОСОБЫ ИХ РАЗРЕШЕНИЯ.....	52
6.1. Понятие конфликта и его виды.....	52
6.2. Структура и динамика конфликтов.....	55
6.3. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.....	57
6.4. Общие правила поведения в конфликте.....	60
Тема 7. ПСИХОЛОГИЯ МАЛОЙ ГРУППЫ.....	63
7.1. Малая группа: понятие, виды и отличительные признаки.....	63
7.2. Основные характеристики группы.....	66
7.3. Развитие малой группы.....	67
Тема 8. ЛИДЕРСТВО И РУКОВОДСТВО В МАЛОЙ ГРУППЕ.....	68
8.1. Руководство и лидерство как социальные феномены.....	69
8.2. Стили руководства (лидерства) и их эффективность.....	70
8.3. Понятие эффективности руководства. Ошибки и недостатки руководителя.....	72
Тема 9. СОЦИАЛЬНОЕ ПОВЕДЕНИЕ.....	75
9.1. Понятие о социальном поведении. Виды социального поведения.....	75
9.2. Социальные установки и поведение.....	76
9.3. Социальный контроль как механизм регуляции социального поведения.....	80
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....	83