

ОГЛАВЛЕНИЕ

Часть I. ОСНОВЫ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ТЕОРИИ

Предисловие.....

РАЗДЕЛ I. ВВЕДЕНИЕ В СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКУЮ ТЕОРИЮ

Глава 1. Предмет социально-психологической теории, ее значение и место в психологической науке. 8

§ 1. Предмет социально-психологической теории.....

§ 2. Структура социально-психологической теории и ее значение.....

РАЗДЕЛ II. СОЦИАЛЬНАЯ ПСИХОЛОГИЯ ЛИЧНОСТИ

Глава 2. Социально-психологические теории личности.....

§ 1. Специфика социально-психологического подхода к пониманию личности

§ 2. Характеристика социально-психологических теорий личности.....

Глава 3. Социально-психологические аспекты социализации личности.....

§ 1. Понятие стадий, институтов и механизмов социализации личности.....

§ 2. Влияние социально-психологических факторов на социализацию личности.....

§ 3. Асоциализация, десоциализация и ресоциализация личности.....

Глава 4. Социально-психологическая компетентность личности.....56

§ 1. Понятие и факторы, определяющие социально-психологическую компетентность личности.....56

§ 2. Социально-психологическая компетентность как ведущее свойство профессионала..60

РАЗДЕЛ III. СОЦИАЛЬНАЯ ПСИХОЛОГИЯ ОТНОШЕНИЙ И ОБЩЕНИЯ

Глава 5. Сущность, структура и функции социальных отношений и общения....62

§ 1. Понятие и виды социальных отношений, их взаимосвязь с общением.....62

§ 2. Понятие и виды общения.....73

§ 3. Функции и трудности общения.....84

§ 4. Характеристика профессионального общения.....98

Глава 6. Деформация социальных отношений и общений.....105

§ 1. Сущность и виды деформации социальных отношений.....105

§ 2. Деформации общения: криминогенный аспект.....111

РАЗДЕЛ IV. СОЦИАЛЬНАЯ ПСИХОЛОГИЯ ОБЩНОСТЕЙ И СОЦИАЛЬНЫХ ИНСТИТУТОВ

Глава 7. Социально-психологическая характеристика общностей и социальных институтов 116

§ 1. Социально-психологический анализ общества.....116

§ 2. Понятие и классификация общностей и социальных институтов.....122

§ 3. Социально-психологическая характеристика стратификации общества. Образ, качество и стиль жизни.....128

Глава 8. Малые неформальные группы, их структура и динамика.....134

§ 1. Понятие и виды малых неформальных групп.....134

§ 2. Возникновение и развитие малой неформальной группы.....137

§ 3. Социально-психологические характеристики сложившейся группы.....140

Глава 9. Социальная психология семьи.....145

§ 1. Социально-психологическая классификация и функции семьи.....145

§ 2. Социально-психологические проблемы семьи.....150

Глава 10. Культура и климат социальных организаций.....157

§ 1. Понятие и составляющие организационной культуры.....157

§ 2. Характеристика социально-психологического климата различных социальных организаций.....162

Глава 11. Социальная психология производственных общностей.....171

§1. Социально-психологические особенности производственных общностей при переходе к рыночным отношениям..	171
§ 2. Психология менеджмента.....	181
Глава 12. Социально-психологическая характеристика преступных общностей.....	188
§ 1. Социально-психологическое понимание организованной преступности.....	188
§2. Общеуголовная преступность: социально-психологический анализ.....	194
Глава 13. Психология больших социальных групп и движений.....	198
§ 1. Признаки больших социальных групп и движений.....	198
§ 2. Характеристика массовых социально-психологических явлений.....	202
Глава 14. Психология толпы.....	211
§ 1. Социально-психологическая сущность толпы.....	211
§ 2. Характеристика различных видов толпы.....	213
Глава 15. Культура и образование как социальный институт.....	221
§ 1. Культура как социальный институт.....	221
§ 2. Образование как социальный институт.....	227
Глава 16. Социальная психология безопасности.....	231
§ 1. Социально-психологическое измерение безопасности.....	231
§ 2. Безопасная власть.....	236
§ 3. Общественная безопасность.....	238
РАЗДЕЛ V. СОЦИАЛЬНАЯ ПСИХОЛОГИЯ НАПРЯЖЕННОСТИ И КОНФЛИКТОВ	
Глава 17. Социальная напряженность.....	243
§ 1. Понятие, уровни, причины и механизмы возникновения социальной напряженности....	243
§ 2. Формы проявления социальной напряженности.....	250
Глава 18. Социально-психологическая характеристика конфликтов.....	254
§ 1. Основы конфликтологии: понятие о конфликтах, их структура, функции, стадии протекания и виды..	254
§ 2. Конфликты в различных общностях.....	258
Глава 19. Техника снятия социальной напряженности и урегулирования конфликтов: теоретический аспект.....	263
§ 1. Техника снятия социальной напряженности.....	263
§ 2. Урегулирование конфликтов.....	269
Глава 20. Теория социально-психологического воздействия.....	279
§ 1. Сущность социально-психологического воздействия.....	279
§ 2. Характеристика социально-психологического воздействия.....	287
Глава 21. Социальная психология моды и пропаганды.....	297
§ 1. Понятие и функции моды.....	297
§ 2. Психология пропаганды.....	300
Заключение.....	307

Часть II. ОСНОВЫ ПРИКЛАДНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ПСИХОЛОГИИ

Предисловие.....310

РАЗДЕЛ VI. ВВЕДЕНИЕ В ПРИКЛАДНУЮ СОЦИАЛЬНУЮ ПСИХОЛОГИЮ

Глава 22. Предмет, структура и задачи прикладной социальной психологии..

§1. Структура и предмет прикладной социальной психологии.... 313

 § 2. Теоретические основы прикладной социальной психологии: состояние и перспективы развития... ..323

§ 3. Функции и задачи прикладной социальной психологии.....336

РАЗДЕЛ VII. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ ПРОБЛЕМЫ СОЦИАЛЬНОПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ДИАГНОСТИКИ

И ВОЗДЕЙСТВИЯ

Глава 23. Организация социально-психологической диагностики.....	342
§ 1. Программное обеспечение социально-психологической диагностики.	342
§ 2. Организация и процедура проведения социально- психологической диагностики.....	347
Глава 24. Характеристика основных методов социально-психологической диагностики, особенности их применения в прикладной социальной психологии.....	355
§ 1. Наблюдение и эксперимент как методы социально-психологической диагностики. Аппаратурные методы диагностирования социально-психологических явлений.....	355
§ 2. Использование опросов в социально-психологической диагностике.....	359
§ 3. Контент-анализ как метод социально-психологической диагностики... ..	366
§ 4. Тестирование социально-психологических явлений.....	370
§ 5. Нетрадиционные методы социально-психологической диагностики.....	374
Глава 25. Диагностика конкретных социально-психологических явлений.....	386
§ 1. Социально-психологическая диагностика социальных отношений и общения.....	386
§ 2. Диагностика массовых социально-психологических явлений.....	401
Глава 26. Характеристика основных методов воздействия на социально-психологические явления..	411
§ 1. Понятие, виды и организация социально-психологического тренинга.....	411
§ 2. Понятие и основные техники социально-психологического консультирования.....	434
РАЗДЕЛ VIII. ГРУППОВОЕ И ЛИЧНОСТНОЕ РАЗВИТИЕ	
Глава 27. Социально-психологическая диагностика группового и личностного развития..	453
§ 1. Социально-психологическая диагностика проблем семьи.....	453
§ 2. Социально-психологическая диагностика малых неформальных групп.....	456
§ 3. Социально-психологическая диагностика личности.....	459
§ 4. Немедицинская групповая психотерапия: сущность, этапы и методы проведения.....	471
РАЗДЕЛ IX. ОРГАНИЗАЦИОННОЕ РАЗВИТИЕ	
Глава 28. Социально-психологические аспекты организационного развития.....	492
§ 1. Функции и эффективность социальных организаций.....	492
§ 2. Социально-психологическая диагностика социальных организаций.....	498
§ 3. Формирование имиджа социальных организаций.....(319)	
§ 4. Социально-психологический тренинг делового общения.....	516
§ 5. Организационное консультирование, его сущностные характеристики.....	543
§ 6. Базовый алгоритм организационного консультирования.....	547
РАЗДЕЛ X. СФЕРЫ ПРИМЕНЕНИЯ ПРИКЛАДНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ПСИХОЛОГИИ	
Глава 29. Практика использования социальной психологии в различных областях..... (370)	
§ 1. Прикладная социальная психология и политика.....	564
§ 2. Прикладная социальная психология в сфере экономики.....	569
§ 3. Прикладная социальная психология в образовании.....	576
§ 4. Прикладная социальная психология в здравоохранении....	582
§ 5. Экстремальная прикладная социальная психология.....	587
Заключение.....	595

Раздел I

ВВЕДЕНИЕ В СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКУЮ ТЕОРИЮ

Глава 1

ПРЕДМЕТ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ТЕОРИИ, ЕЕ ЗНАЧЕНИЕ И

МЕСТОВ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ НАУКЕ

§ 1. Предмет социально-психологической теории

Практически любой учебник по психологии начинается с расшифровки понятия «психология». При этом непременно указывается, что оно греческого происхождения и состоит из двух слов: «psyche» - душа и «logos» - учение. Понятие «душа» неоднозначно, оно имеет несколько толкований. Материалисты под понятием «душа» понимают психику человека. Что же касается идеалистического понимания души, то здесь оно трактуется в божественном, теологическом, смысле. Однако такое понимание психологии, основанное на четком разделении материализма и идеализма, осталось в прошлом. Вновь, как когда-то, встала во весь рост проблема души, духовности. Сегодня сложилось несколько подходов к пониманию духовности:

- 1) традиционно материалистический;
- 2) идеалистический, религиозный;
- 3) основанный на использовании религиозного опыта в психологической практике.

Позиция авторов учебника состоит в отходе от вульгарного понимания связи психологии с религией, в признании сложных отношений между ними и в недопустимости подмены психологии религией. Связь между ними существует, она должна быть признана полезной, но в определенных рамках, а не во всех без исключения случаях. В. В. Знаков и А. В. Брушлинский правы, когда говорят о том, что «дух, душа, духовное, духовность и т.д. – это не надпсихическое».

Если использовать традиционный подход к пониманию социальной психологии, то получается, что это учение «о социальной душе», или о психике. Возникает вопрос, что означает слово «социальный»? В данном случае нужно иметь в виду следующее. Любое социальное явление возникает в результате взаимодействия человека и человека, человека и общности, общности и общности. Именно в этом состоит природа социального.

В результате взаимодействия возникают социально-психологические явления, т.е. взаимодействие образует тот круг явлений, который в конечном счете и составляет предмет социальной психологии. Известный отечественный психолог К.К. Платонов подчеркивал, что далеко не все профессиональные психологи понимают, чем отличается социальная психология от других отраслей психологии. Говоря о специфике социальной психологии, он имел в виду именно те эффекты («плюс» или «минус»), которые рождаются в результате взаимодействия.

В процессе уточнения предмета социальной психологии как науки можно выделить несколько периодов:

1. Накопление социально-психологических знаний в сфере философии и общей психологии (VI в. до н.э. - середина XIX в.).
2. Выделение описательной социальной психологии из философии, социологии и общей психологии в самостоятельную область знания (50-60-е годы XIX в. - 20-е годы XX в.).
3. Оформление социальной психологии как науки со всеми присущими ей атрибутами (20-е годы XX в.).

Своеобразной датой рождения социальной психологии считается 1908 г., когда одновременно появились на свет работы В. Мак-Чугалла и Э. Росса, в названия которых был включен термин «социальная психология».

Процесс формулирования предмета социальной психологии можно рассматривать не только в хронологическом, но и в концептуальном, а точнее, в хронологико-концептуальном плане. Такой подход целесообразнее, так как позволяет рассмотреть процесс формирования предмета науки и во времени, и в рамках различных научных ШКОЛ.

Первоначально социальная психология не могла точно обозначить свой предмет. Одни авторы, считая ее отраслью социологии, ограничивали социальную психологию задачами дополнительной психологической интерпретации изучаемых социологами явлений. Другие полагали, что социальная психология является частью общей психологии, а ее назначение сводится к привнесению социальных поправок в общепсихологическое знание. Третьи утверждали, что социальная психология - это промежуточное связующее звено между социологией и общей психологией. Такое толкование предмета социальной психологии нашло отражение в ее положении среди других наук. В частности, в США секция социальной психологии входит как в Американскую социологическую ассоциацию, и в Американскую психологическую ассоциацию. Подобная ситуация сложилась и в отечественной социальной психологии.

Не случайно защита диссертаций по социологии и социальной психологии проходила в рамках одной и той же научной специальности. Все это говорит о том, что предмет социальной психологии однозначно до сих пор не определен.

Признание факта, что социальная психология основывается, с одной стороны, на социологии, с другой - на общей психологии, никак не проясняет понимание ее предмета.

В зарубежной социальной психологии каждая научная школа старалась по-своему определить ее предмет, исходя из собственного понимания вопроса. Своеобразный подход к выделению основной проблематики социальной психологии проявили представители таких научных направлений, как психология народов имасс, теория инстинктов социального поведения и групповой динамики, социал-дарвинизм и бихевиоризм, гештальтпсихология и психоанализ, интеракционизм и когнитивизм, экзистенциальная психология и трансактный анализ и др.

В отечественной социальной психологии можно выделить несколько этапов, которые связаны с дискуссией о ее предмете. Наиболее остро эта дискуссия происходила в 20-е годы. В результате сформировалось псевдонаучное понимание социальной психологии. На судьбу отечественной социальной психологии повлияла точка зрения основателя и директора психологического института Г. И. Челпанова, предложившего разделить психологию на две части: социальную и собственно психологию. Социальная психология, по его мнению, должна разрабатываться в рамках марксизма, а собственно психология обязана оставаться эмпирической. Не отрицая значения марксизма для социальной психологии, тем не менее нельзя его фетишизировать. В эти годы свое понимание предмета социальной психологии высказали представители коллективной реактологии и рефлексологии. Так, предмет коллективной рефлексологии определялся следующим образом: «Изучение возникновения, развития и деятельности собраний и сборищ», проявляющих свою соборную соотносительную деятельность как целое благодаря взаимному общению друг с другом входящих в них индивидов».

В 50-60-е годы вновь была развернута дискуссия о предмете социальной психологии. В то время имелись три подхода к решению этого вопроса. Представители первого понимали под социальной психологией науку о «массовидных явлениях психики». Странники второго подхода видели в качестве основного ее предмета личность, а третьи пытались синтезировать два предыдущих, т. е. социальная психология рассматривалась ими как наука, изучающая и массовые психические процессы, и положение личности в группе.

Странно, но факт, что ни в одном учебнике по социальной психологии не было определения ее предмета. Авторы, как правило, добросовестно перечисляли точки зрения других ученых на этот счет, но сами уходили от ответа на вопрос, что изучает социальная психология. Во многом это объяснялось тем, что социальные психологи в силу объективных причин не могли открыто высказываться по поводу предмета своей науки. Над ними довлел партийно-классовый подход, согласно которому исторический материализм и политическая экономия рассматривались в качестве ведущих наук в области изучения социальных явлений. Что же касалось социальной психологии, то она при рассмотрении многих вопросов строго следовала историческому материализму. Она обязана была «знать» свое место и конкретно заниматься изучением общественной психологии как явления менее значимого, чем идеология. Не случайно была опубликована брошюра под названием «Что изучает общественная психология?» Отдельные области социальной психологии превратились в своеобразный катехизис, мифологию. Это прежде всего касалось больших социальных групп. Социальная психология снималась в основном изучением школьных коллективов [13].

Ясно, что идеологический подход ограничивал предмет отечественной психологии, уводил ее в сторону от исследования социальных явлений, входящих в сферу ее компетенции.

В значительной степени затрудняло определение предмета социальной психологии и то обстоятельство, что она долгое время развивалась как описательная наука, в русле житейских представлений. Отсюда вместо четкого понятийного аппарата в социальной психологии сложился терминологический конгломерат на основе некритического заимствования из социологии, общей психологии и других наук. Все это затуманивает вопрос о предмете социальной психологии. Однако главная трудность связана с неоднозначным пониманием парадигмы, единицы анализа.

В психологии под единицей анализа подразумевается универсальное понятие, общая составляющая различных психических процессов. В общей психологии за единицу анализа берутся

ощущение, образ и т.д. В социальной психологии к единице анализа относятся различные явления. Одни ученые считают, что это совместная деятельность, другие - общение, третьи - личность и т.п.

Однако, как отмечалось выше, универсальным понятием считается «взаимодействие», в результате которого и образуются социально-психологические явления. По существу, они есть эффектом взаимодействия. И именно они выступают в качестве универсального понятия социальной психологии, единицы ее анализа.

По существу, это интеракционистский подход к объяснению социально-психологических явлений. С точки зрения социального психоанализа или когнитивной психологии природа последних выглядит несколько иначе. Социально-психологические явления можно представить без учета «коллективного бессознательного» и т.д. Тем не менее роль взаимодействия в их происхождении трудно переоценить.

Социально-психологические явления - это феномены, возникающие в результате взаимодействия субъектов (индивидов и общностей) в определенных условиях, отражающие их в различных формах, выражающие отношение к ним, побуждающие и регулирующие поведение людей, осуществляющие обмен сообщениями и переживаниями, а также способствующие организации как социально полезной, так и преступной деятельности.

К числу основных социально-психологических явлений относятся: общение, мнение и настроение, общность, стратификация, стереотип, конфликт, образ жизни и пр. Социально-психологические явления находят свое отражение в соответствующем понятийном аппарате, тезаурусе. Они классифицируются по различным основаниям: содержанию, устойчивости и т.д. Так, по содержанию они делятся на нормальные и деформированные. Критериями нормальных социально-психологических явлений выступают их позитивные, стабилизирующие влияния на состояние политики, экономики и общества, на жизнеощущения и деяния личностей. Что же касается деформации социально-психологических явлений, то их отличия состоят в негативных, дестабилизирующих, дезорганизующих влияниях. Это обстоятельство создает предпосылки для создания экстремальной социальной психологии. В зависимости от субъекта возникновения различаются следующие социально-психологические явления: межличностные; групповые; межгрупповые; массовидные. Выделяются осознаваемые и неосознаваемые социально-психологические явления.

По степени устойчивости социально-психологические явления подразделяются на динамичные (например, различные виды общения), динамико-статичные (например, мнения и настроения) и статичные (например, традиции, обычаи). Обычно в динамике и статике рассматривались только групповые явления. Эта традиция восходит к школе «групповой динамики» К.Левина. Между тем такие явления наблюдаются не только в рамках малых групп.

Д. Майерс выделяет американскую и европейскую социальную психологию, а также развивающихся стран.

Отечественная социальная психология называлась по-разному: просто социальной психологией, общественной психологией, марксистской социальной психологией.

Марксистская социальная психология имеет право на существование, но не в качестве истины в последней инстанции. Можно сказать, что марксистская социальная психология - одна из ее версий, но не более того. Есть гуманистическая, когнитивная социальная психология, социальный психоанализ и т.д. Свое место в этом ряду должна занять и марксистская социальная психология без претензий на монополию. Здесь содержится ряд правильных в методологическом отношении постановок вопросов о социальных конфликтах и пр.

Социальная психология имеет право называться наукой в том случае, если она обладает возможностью освещения закономерностей возникновения, развития и проявления социально-психологических явлений.

Впервые законы социальной психологии попытался сформулировать А.Г.Ковалев в «Курсе лекций по социальной психологии» (М., 1972). Однако его попытку нельзя в целом признать удачной, так как при этом были повторены законы исторического материализма, в частности закон детерминации социально-психологических явлений (общественное бытие определяет общественное сознание). В 1988 г. аналогичную попытку предприняли авторы «Теоретической и прикладной социальной психологии» [19]. Но их постигла та же участь. Дело в том, что при отсут-

вии достаточно большого массива эмпирических исследований определить закономерности социально-психологических явлений практически невозможно. Для того чтобы вывести закон, нужны широкомасштабные исследования.

Тем не менее, анализ имеющихся данных позволяет сделать предварительный вывод о некоторых закономерностях социально-психологических явлений. Об общей социально-психологической теории говорить еще рано, так как ее каркас лишь возводится на основе разработки частных теорий (социальной перцепции, малых групп, функционирования общественного мнения, стратификации и пр.). Вместе с тем уже сейчас можно с большей долей вероятности утверждать, что законы в области социальной психологии имеют иерархический, субординационный, нелинейный и замкнуто-М.ИИ характер, что социально-психологические явления относительно независимы (автономны) и к объяснению их природы подхода «S-R» (стимул-реакция) неприемлем. При этом следует подчеркнуть, что социально-психологические явления возникают и проявляются на разных уровнях (макро-, среднем и микро-), в разных сферах (государства, экономики, общества, отдельной личности) и условиях (нормальных, осложненных и экстремальных).

Один из недостатков социальной психологии в том, что она пытается определить закономерности социально-психологических явлений независимо от уровня, сферы и условий их возникновения и проявления. Так, долго не учитывалось, что формирование общественного мнения в нормальных условиях подчиняется одним закономерностям, а в экстремальных - совершенно другим.

В качестве основного механизма возникновения социально-психологических явлений выступает общение. В результате его формируется личность, образуются малые группы и психология более широких общностей, а также происходят изменения различной степени сложности. Если иметь в виду механизмы возникновения и распространения социально-психологических явлений, то они подразделяются на умышленно создаваемые (слухи, различные группировки и т.д.), а также стихийно возникающие и распространяющиеся (мода и пр.). К универсальным механизмам социально-психологических явлений относят:

- подражание - следование какому-либо примеру, образу;
- внушение - процесс воздействия, связанный со снижением сознательности и критичности при восприятии и реализации передаваемого содержания;
- заражение - процесс передачи эмоционального состояния от одного индивида к другому;
- убеждение - метод воздействия на сознание личности;
- идентификацию - процесс объединения или, точнее, отождествления.

Именно эти механизмы лежат в основе социального научения и поведения. Яркое описание одного из механизмов социально-психологических явлений содержится в знаменитой сказке Х.Андерсена о голом короле. Эта сказка - пример конформизма, с помощью которого совершается массовый обман. Боязнь быть не «как все», получить наказание за несогласие с общим мнением сохраняет ложь и заставляет воспринимать ее как правду.

Таким образом, предметом социальной психологии является изучение закономерностей возникновения, функционирования и проявления социально-психологических явлений на макро-, среднем и микроуровне, в различных сферах, в нормальных, осложненных и экстремальных условиях. Собственно говоря, это предмет только одной из частей социальной психологии - ее теоретической области. Предмет прикладной социальной психологии складывается из закономерностей психодиагностики, консультирования и применения психотехнологий в сфере социально-психологических явлений.

В дальнейшем речь пойдет преимущественно лишь о социально-психологических явлениях, относящихся к компетенции социально-психологической теории.

§ 2. Структура социально-психологической теории и ее значение

Социальная психология состоит из двух частей - теории и практики, в связи с чем выполняет соответствующие функции - теоретическую и практическую. Учебные курсы и учебники по социальной психологии обычно так и называются, хотя и не всегда имеют право на это. Они, по существу, отражают только основы социально-психологической теории. Учебников по прикладной социальной психологии в общепринятом смысле не было до выхода в свет таких работ, как «Введение в практическую социальную психологию» (МГУ, 1996) и «Прикладная социальная

психология» под редакцией А. Н. Сухова, А. А. Деркача (М., 1998).

Между тем в зависимости от выполняемых функций курс и учебники «Социальная психология» следует подразделять на «Социально- психологическую теорию» и «Прикладную социальную психологию».

Социально-психологическую теорию нельзя представить без частных теорий, т.е. без таких теоретико-прикладных дисциплин, как политическая психология, этнопсихология, психология управления, экономическая психология, экологическая психология и др. Что же касается содержания прикладной социальной психологии, то ее «ядро» образуют социально-психологическая диагностика, консультирование, воздействие и психотехнологии в социальной практике. В этом случае социально-психологическая теория является как бы стволем дерева социальной психологии, а ее ветвями, соответственно, - перечисленные отрасли.

Главная задача социально-психологической теории состоит в освещении основных характеристик социально-психологических явлений, объяснении причин и механизмов, построении прогнозов их развития, а также в научном раскрытии и обосновании существа приемов оказания социально-психологической помощи.

Структура социально-психологической теории включает в себя следующие компоненты: 1) методологию; 2) феноменологию; 3) закономерности и механизмы; 4) теоретическое обоснование психологии (методики применения различных воздействий или их совокупностей с точки зрения их эффективности). Западная социальная психология более свободна от методологии, вместо которой она использует профессиональную «идеологию».

Отечественная социальная психология имеет давние традиции, хотя и не всегда положительные, по взаимодействию с философией. И в прошлом развитие социальной психологии тормозили чрезмерно жесткие рамки закостеневшей в своих догматах философии. Сейчас в области философии и социальной психологии ситуация кардинально изменилась.

Следует особо выделить принцип объективности, без соблюдения которого нельзя серьезно говорить о социальной психологии как науке. Своими корнями он уходит к позитивизму, сформулировавшему требования к процессу познания социальных явлений.

Однако в гуманитарных науках все большую популярность приобретает подход к социальным явлениям с позиций понимающей социологии и психологии. Как правильно подметил немецкий философ и историк культуры В. Дильтей, мало фиксировать социально-психологические явления, их нужно еще и «прочувствовать», для того чтобы познать. Социальной психологии необходимо сотрудничество с социальной философией и социологией. В то же время ей не обойтись и без истории, точно так же, как нельзя понять и объяснить историю без социальной психологии.

Изучение любого социально-психологического явления (личности, общности, социальных институтов, в том числе политических, общественных и экономических) невозможно без учета влияния культурно-исторического контекста.

В России подобный подход впервые применил Л. С. Выготский, затем Б. Ф. Поршнев и др.

В. А. Шкуратов подготовил докторскую диссертацию, в которой обосновал предмет исторической психологии, а затем издано одноименное учебное пособие.

В настоящее время, по мнению В.А.Шкуратова, в психологии наблюдается переход от естественно-научных парадигм к парадигме (повествованию, сюжетному мышлению, рассказу). Вряд ли с этим полностью можно согласиться. Но исключать данный подход - значит обеднять социальную психологию.

Учет культурно-исторического контекста при изучении социально-психологических явлений важен в теоретико-методическом плане.

Культура, ее элементы имеют непосредственное отношение к базовым социально-психологическим явлениям: ментальности, смыслу жизни, социальным ценностям, картинам мира и социальным чувствам.

В свою очередь, знание об историко-культурном развитии социально-психологических явлений позволяет объяснить современное состояние политических, общественных и экономических институтов.

Как уже отмечалось, в настоящее время проблемами власти, общества и экономики занимаются теоретико-прикладные отрасли социальной психологии: политическая, этническая и эко-

номическая психология [4, 8].

В то же время следует отметить, что предметы указанных отраслей социальной психологии определены нечетко, что связано с отсутствием концептуального подхода к определению предмета политической, этнической и экономической психологии. С точки зрения содержания эти отрасли представляют собой достаточно абстрактные рассуждения о психологических аспектах политического лидерства и т.д. при отсутствии конкретики.

В качестве концептуальной основы теоретико-прикладных отраслей социальной психологии, а именно политической, этнической и экономической психологии, должны стать современные парадигмы социальной психологии.

С этой точки зрения во главу угла должны быть поставлены культура и социально-психологические явления, связанные с нею.

В 1952 г. вышла книга американских культурологов А.К.Либера и К. Клаксона «Культура. Критический обзор концепций и определений». В ней приведено более 150 определений культуры.

Б. С. Ерасов выделяет пять базовых определений культуры:

- 1) культура как особая сфера и форма деятельности, связанная мышлением и т. д.;
- 2) культура как общий уровень развития общества;
- 3) культура как сумма общественных достижений;
- 4) культура как специфическая система норм, ценностей и смыслов, отличающая одно общество от другого;
- 5) культура как духовное измерение всякой деятельности [5].

Культуру представляют такие социально-психологические явления, как ментальность, смыслы (смысл жизни, жизненные планы и цели), социальные ценности, мотивационная сфера, «Я» и когнитивные характеристики (картины мира, стереотипы, самооценка, самоотношение), понятия «Мы» и «Они», социально-психологическая компетентность, конфликты, социальные чувства и эмоции, общение: язык, стиль, диалектные особенности и т. п.

Между элементами культуры и социально-психологическими явлениями существует взаимосвязь, в отдельных случаях границы между ними практически отсутствуют.

История социальной психологии началась с изучения мифов, обычаев, языка, т.е. психолого-исторических, этнопсихологических явлений, проведения кросскультурных, сравнительных исследований.

Но в дальнейшем увлечение позитивизмом без учета историко-культурного контекста при проведении исследования привело к кризису социальной психологии. Это проявилось и в теории, и на практике. Еще в 1880 г. М. Забылин - составитель книги «Русский парод. Его обычаи, обряды, предания и поэзия» писал: «Читая лекции отечественной истории в наших учебных заведениях, преподаватели этого предмета мало говорят об обычаях и образе/жизни наших предков, почему бытовая сторона нашего народа в чьем прошлом почти потеряна для нас. Между тем археологические и этнографические исследования указывают нам на следы и «остатки обычаев, обрядов и образа жизни народа. В сказках, былинах, поверьях, песнях встречается очень много правды о родной старине, и в поэзии их передается весь народный характер, с его обычаями и понятиями».

Объектом социального психоанализа является сфера бессознательного, но применительно к конкретным социальным субъектам: личности, группе, этносу, нации, народу на основе изучения «коллективного бессознательного» (К. Юнг) и «социального бессознательного» (Э.Фромм). Сюда же относятся исследования структуры душевной жизни социума («психологии народной жизни», «души народа», «души России») [10]. Социальный психоанализ может быть использован в основном в качестве метода интерпретации социально-психологических явлений.

Картина мира представляет собой сложное многоуровневое обобщение, в которое наряду с научным, понятийным знанием входят и религиозный опыт, и виртуальные построения искусства, идеологии, и глубинные пласты мифологического и коллективного бессознательного в духе К. Юнга [27].

В психологии исследование картины мира, в том числе и ее политического аспекта, интенсивно развивается в рамках психосемантического подхода [15, 16, 21, 26]. В психосемантике реализуется парадигма конструктивизма, где картина мира трактуется не как зеркальное отражение

действительности, а как одна из возможных «пристрастных» культурно-исторических моделей мира, которые создает единичный или коллективный субъект. В этом плане психосемантика стоит на позиции признания множественности возможных моделей мира, плюрализма истины и, как следствие, множественности путей развития отдельного индивида, общества, страны, всего человечества.

Дж.Келли ввел понятие личностного (персонального) конструкта как элемента этой конструктивной системы на уровне индивида. Этот термин может быть расширен и применительно к общественному сознанию, впитавшему в себя личностные конструкты, которые стали достоянием культуры.

Феноменология должна включать как общую, так и частную теорию социально-психологических явлений, а именно: теорию социально-психологических явлений на микро-, среднем и макроуровне. Что же касается взаимоотношений социальной психологии с ложно понимаемой идеологией, то первой следует оставаться нейтральной, последней же уступить место профессиональной этике социальных психологов.

Вопрос об идеологизации не праздный. Можно спорить о содержании идеологии, но наивно полагать, что какое-либо общество и гуманитарная наука могут обойтись без нее. Еще недавно исторический материализм безапелляционно выступал в роли истинной теории. Именно это обстоятельство низводило социально-психологическую теорию до «полуфабриката», и всем социально-психологическим явлениям требовалось материалистическое обоснование.

В США в 1990 г. Национальная ассоциация социальных работников приняла этический кодекс, в котором изложены основные принципы деятельности социального работника, в частности: безупречное поведение и компетентность, моральная ответственность перед клиентом, коллегами, работодателем, своей профессией и обществом [22].

В отечественной психологии также разработан и принят этический кодекс. Суть его состоит в том, что основополагающим принципом отечественной социальной психологии должен стать принцип гуманизма: обеспечение личностного роста, самоактуализации «Я», приумножение общечеловеческих ценностей, т.е. критерием оценки теории и социально-психологической практики обязан быть тезис: «Человек - мерило всех вещей». Однако при этом нельзя отрицать и сбрасывать со счетов роль политических, идеологических и экономических условий. Не стоит игнорировать и целый ряд положений, сформулированных К.Марксом и его последователями относительно детерминант, определяющих сущность социально-психологических явлений. Вместе с тем необходимо сказать о том, что в качестве методологии отечественной социально-психологической теории более семидесяти лет выступала идеология, превратившаяся из когда-то живого учения в совокупность догм. Следствием псевдометодологии явилось искажение содержания и структуры социально-психологической теории. Так, вместо анализа реальной дифференциации общества изучалась только его классовая структура - рабочий класс, крестьянство и интеллигенция, а вместо исследования широчайшего спектра общностей - коллективы. В конечном счете, это привело к тому, что общество, в котором мы живем, оказалось неизученным.

Воинствующая и односторонне разрабатывавшаяся методология привела к абсурдному разделению социальной психологии на буржуазную и марксистскую, в то время как следовало говорить о зарубежной и отечественной социальной психологии. Идеологическое разъединение социальной психологии повлекло за собой ограничения в области теории, создание деформированного и одновременно рафинированного, профильтрованного психологического тезауруса, содержание которого свелось к формуле: «У них все плохо - у нас все хорошо».

В настоящее время набирает силу критическая социальная психология, пытающаяся подвергнуть коррекции идеологизированный понятийный аппарат, превратить описательную социальную психологию в объяснительную, имеющую пусть развивающийся, но достаточно строгий понятийный аппарат, четко сформулированные задачи, которые она призвана решить, свою систему методов, продуманный порядок планирования и координации научных исследований.

Как ни парадоксально, но несмотря на обилие в недалеком прошлом публикаций по методологическим проблемам, отечественная социально-психологическая теория оказалась

на своеобразном голодном пайке. Длительное соревнование за идеологическую чистоту в исследованиях породило в отечественной социальной психологии монополизм отдельных школ и направлений, выразившийся в одностороннем взгляде на социально-психологические явления факторы, определявшие их основные характеристики.

Подобные академические теории оказались мертворожденными. Ни одна из них так и не «заработала» на практике. Однако немало представителей этих псевдотеорий бросились в социальную практику и, забыв о принципах своих школ, занялись бизнесом. Понятно, что такая эклектика, основанная на механическом соединении различных теорий и практических приемов, дискредитирует социальную психологию как науку.

Таким образом, положение сейчас таково, что говорить обобщей социально-психологической теории пока преждевременно.

Она не имеет единой парадигмы. Ни одна из существующих социально-психологических теорий, если исходить из данного параметра, не может претендовать на этот статус.

Теории социальных институтов, организаций, групповой динамики, нейролингвистического программирования, психоаналитические, когнитивистские, бихевиористские, психосинтетические, интеракционистские, теория гештальтпсихологии и другие не являются универсальной объяснительной моделью. Они носят частный характер и теоретически обслуживают только определенный круг социально-психологических явлений. Одни объясняют закономерности возникновения и протекания социально-психологических явлений, другие делают упор на раскрытие механизмов их взаимодействия, третьи обслуживают прикладные направления психологии: диагностику, консультирование и технику воздействия. Такое разделение сфер приложения этих теорий правомерно. Однако, к сожалению, факт специализации теории далеко не всегда учитывается, что приводит к курьезным последствиям.

Попытки придать какой-либо теории ранг общей, универсальной теории имели место как в отечественной, так и в зарубежной социальной психологии. В данном случае имеются в виду деятельностный, стратометрический подходы, а также психоанализ и другие теории. Указанные теории имеют свой конкретный объект: приложения. Вне этих границ они превращаются в квазитории, надуманные, искусственные конструкции, которые их создатели пытаются наложить на все без исключения социально-психологические явления и объяснить их. С разрушением идеологических догм рухнули и парадигмы, опиравшиеся на них. Образовался вакуум, ничем не заполненная методологическая ниша. Сразу же увеличился поток переводной литературы. В результате теоретическая социальная психология по своему содержанию стала представлять конгломерат знаний. Глубоко продуманная интеграция всего ценного, которое, несомненно, есть в каждой из названных теорий, пока не проведена.

Если говорить о том ценном, что было накоплено благодаря своеобразной теоретической моде, то это происходило в основном путем выявления и научного освещения феноменологии на микроуровне. Почти не развивались теории социальных конфликтов, межэтнических отношений, психологии власти. Причем эмпирическая база для социально-психологической теории создавалась главным образом в стенах научных учреждений и учебных заведений, в частности, в результате изучения студентов.

По мере развертывания социально-психологической службы на предприятиях и в других сферах крепла прикладная социальная психология. В последнее время в области прикладных социально-психологических исследований наблюдается своеобразный бум. В России возникли многочисленные центры прикладных социально-психологических исследований: общественного мнения, межнациональных конфликтов и т.д. Однако дефицит теории обесценивает их практическое значение. Прикладную функцию социальной психологии нельзя рассматривать в отрыве от теории. Проводимые многочисленные опросы общественного мнения, не объединенные какой-либо теоретической конструкцией, малопродуктивны.

С образованием Ассоциации практической психологии раздел между теоретиками и практикующими психологами (а позже и внутри последних) увеличился. В связи с этим следует заметить, что отрицать значение эмпирических исследований, оказания психологической помощи нельзя. Однако без разработки хорошей теории ценность всего этого в значительной степени снижается. Здесь важную роль играют научные традиции, ориентации, культура.

Существенным образом возросло значение и теоретического обоснования практической психологии.

Отсутствие солидной теоретической базы не только снижает эффективность социально-психологических диагностики, консультирования и воздействия, но нередко и дискредитирует их. Интерпретация данных не должна проводиться без учета теорий, которые лежат в основе используемых методик. В противном случае, а это бывает еще довольно часто, происходит подрыв авторитета социальной психологии.

Что же касается практики воздействия, то здесь наблюдается такая же пестрая картина, как и в социально-психологической теории. Стремясь наверстать упущенное время и возможности, социальные психологи спешно обучаются на курсах по овладению технологиями эриксоновского гипноза, нейролингвистического программирования, транзактного анализа, медитации, зомбирования и пр.

В основе повального увлечения прикладными направлениями лежит стремление быть на уровне мировых стандартов, а нередкой склонность ко всему сенсационному, экстраординарному. Поэтому не случайно большинство социальных психологов у нас не являются профессионалами и не работают в рамках какой-либо фундаментальной научной школы.

Малая продуктивность многих прикладных социально-психологических направлений, в частности групповой психотерапии, совершенно очевидна. Тем не менее психологические шоу пользуются успехом и приносят большой доход в отличие от занятий социально-психологической теорией. Но «болезнь роста» не должна дискредитировать прикладную социальную психологию. Бум, наблюдаемый сегодня, пройдет. Вместе с ним канет в Лету непрофессиональный и поверхностный подход, используемый в сугубокоммерческих целях. Гуманная сущность прикладной социальной психологии должна остаться. Гарантом этого могут выступить только профессиональная идеология и высокая общая культура специалистов-психологов.

Потребность в социально-психологической теории в последнее время возрастает и в связи с переменами, происходящими в обществе, в сферах экономики, национальных отношениях, экологии и др. Все это сопровождается социально-психологическими изменениями: переоценкой ценностей, ломкой стереотипов, социальными стрессами, утратой смысла жизни, дегуманизацией отношений, сменой ролевого поведения, статуса, резкой дифференциацией общества, этнополитическими конфликтами. Несущая черты экстремальности ситуация в обществе, непривычное содержание и динамика идущих в нем процессов, глобальные перемены в жизни людей оказывают всестороннее влияние на их психику. Коренной ломке подвергаются взаимоотношения в семье, малых и больших группах. Реальной стала проблема психического нездоровья общества. Происходит экспансия государства и общества, их различных институтов в область интимного, личного посредством средств массовой информации. Когнитивный диссонанс стал атрибутом многих слоев общества. Переход от социальных гарантий и программ в области трудовой занятости, образования, здравоохранения к личной ответственности сопровождается напряженностью. Далеко не каждый может адаптироваться к рыночным отношениям. Все это выдвигает перед социально-психологической теорией совершенно новые задачи, основные из которых следующие:

1. Теоретическое осмысление места и роли человека в изменяющемся мире; выявление социально-психологических характеристик личности, наиболее распространенных ее типов в современных условиях в целях разработки приемлемой ее модели.

2. Исследование всего многообразия отношений и общения, в том числе их деформации в связи с утверждением в нашем социуме новой системы ценностей и изменениями в формах ответственности.

3. Выработка социально-психологического взгляда на природу государства, политики, экономики и общества на основе объективного анализа социальных институтов и общностей, их реального значения для личности.

4. Разработка теорий социальных конфликтов (политических, межгосударственных, этнических, криминальных и пр.).

5. Выработка теоретических основ социально-политических диагностики, консультирования и оказания помощи (психогигиена, социальная реабилитация, психопрофилактика, групповая психотерапия, тренинги, обучение, психологическое просвещение, ролевые игры). Наряду с необходимостью теоретического освещения названных проблем социально-психологическая наука

не должна оставаться безучастной к решению проблем организованной преступности. Разработка признаков и организация борьбы с преступностью невозможны без обращения к социально-психологической теории. Последняя помогает разобраться в механизмах индивидуального, группового и массового преступного поведения, анализировать конфликты и забастовки, а также устанавливать психологические контакты, доверительные отношения с различными категориями населения, вести переговоры по освобождению заложников, оказывать воздействие в целях пресечения массовых эксцессов. Социально-психологическая теория позволяет также совершенно по-иному взглянуть на природу института наказания и выявить его потенциальные социореабилитационные возможности.

Раздел II

СОЦИАЛЬНАЯ ПСИХОЛОГИЯ ЛИЧНОСТИ

Глава 2

СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ТЕОРИИ ЛИЧНОСТИ

§ 1. Специфика социально-психологического подхода к пониманию личности

В настоящее время сложился целый ряд подходов к пониманию личности: 1) биологический; 2) социологический; 3) индивидуально-психологический; 4) социально-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.

С точки зрения социологического подхода личность представляет собой продукт культурно-исторического развития. В связи с этим уместно привести цитату К.Маркса о том, что «личность не есть абстракт, присущий отдельному индивиду, в своей действительности она есть совокупность общественных отношений». Основным недостатком данного подхода заключается в том, что при этом личность лишается активности, субъектности.

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 нетождественные понятия: «индивид», «человек», «личность».

Индивид - понятие, которое изучается в рамках психогенетики, психофизики, дифференциальной психологии и других отраслей.

Человек - понятие биосоциальное. И в психологическом, и в юридическом смысле оно шире понятия «личность». К.К.Платонов говорил, что «личность - это человек как носитель сознания».

На Западе отрасль психологии, которая занимается изучением личности, называется персониологией. Дело в том, что по-английски личность - это персона.

Этимология слова «личность» помогает разобраться в социально-психологической природе понятия. В русском языке слово «личность» означает личину, т.е. маску. Это обстоятельство подчеркивает типическое в личности, что позволяет говорить о ней как о социотипе, архетипе.

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

- 1) он объясняет механизмы социализации личности;
- 2) раскрывает ее социально-психологическую структуру;
- 3) позволяет диагностировать данную структуру характеристик личности и влиять на нее.

Социально-психологическая структура личности включает: ментальность, ценностно-смысловую сферу, мотивационную сферу (направленность, жизненные цели, планы, жизненный путь), когнитивные характеристики (картины мира); «Я-характеристики» («Я-концепцию», «Я-образ», самоотношение, самооценку); локус контроля; социально-психологическую компетентность личности; статусно-ролевые характеристики личности; эмоциональные психические состояния, социальные чувства личности.

§ 2. Характеристика социально-психологических теорий личности

Существуют различные социально-психологические теории личности: американские, европейские, восточные, отечественные. Из их числа можно выделить психодинамические, бихевио-

ристские, когнитивные, гуманистические, ролевые теории личности, теорию Маслоу о самоактуализации «Я», теории зеркального «Я» («Я-концепцию»), экзистенциальные.

Более подробно содержание этих теорий излагается в книге А. Хьелла, Д. Зиглера «Теории личности» (СПб., 1997).

Среди отечественных социально-психологических теорий личности можно выделить: теорию отношений В.Н.Мясищева, теорию установки Д.Н.Узнадзе, диспозиционную теорию личности, структуру личности К. К. Платонова, теорию интегральной индивидуальности.

Эти теории позволяют говорить о личности не только как об индивидуальном, но и как о типичном социально-психологическом явлении.

В последнее время активно разрабатывается акмеологический подход к изучению личности (акме - вершина в развитии взрослого человека). Наибольший вклад в разработку данного понимания личности внесли такие психологи, как А. А. Бодалев, А. А. Деркач, П. В. Кузьмина и др.

Одним из важных направлений социально-психологического анализа типов личности, в частности поведения в обществе, является сравнение по параметру отношений одних людей к другим. Американский психолог А. Маслоу в своих работах о самоактуализации «Я» неоднократно подчеркивал, что один человек может относиться к другому как к самому себе, а этот другой может воспринимать окружающих его людей так же, как он воспринимает вещи, и соответственно с ними обращаться.

Конкретизируя это утверждение А. Маслоу, американский ученый Э. Шостром назвал первый тип личности актуализатором, а второй - манипулятором. Исследуя психические свойства, которые проявляют как в деловом, так и в межличностном общении актуализаторы, с одной стороны, и манипуляторы - с другой, Э. Шостром обнаружил у первых честность и искренность во взаимоотношениях с людьми, устойчиво проявляемый интерес к ним, самостоятельность и открытость в выражении своей позиции, веру в себя и в тех, с кем они общаются. У вторых он нашел тщательно маскируемую фальшь при контактах с людьми, имитацию переживаний при фактическом равнодушии к людям, намеренную расчетливость в подборе средств воздействия на них и опять-таки тщательно скрываемый цинизм по отношению к основным ценностям жизни и культуры.

Не отрицая существования в жизни социально-психологических типов личности, которые в одних ситуациях ведут себя как актуализаторы, а в других - как манипуляторы, Э. Шостром оценивает ярко выраженных актуализаторов как цельных, самобытных людей. Манипуляторы, по его мнению, загоняют свою самобытность вглубь и повторяют, копируют, тиражируют чьи-то поведенческие модели. Сравнивая между собой манипуляторов, взявших на вооружение такие модели, он выявил различия между ними, затрагивающие характерное для каждого из них отношение как к себе, так и к другим людям, а главное - форму выражения данного отношения в повседневном поведении. Исходя из этого, Э. Шостром выделил восемь разновидностей манипуляторов, которые обозначил как «диктатор», «тряпка», «калькулятор», «прилипала», «хулиган», «славный парень», «судья», «защитник».

Для первого, по наблюдениям Э. Шострома, в общении с людьми характерна откровенно силовая манера поведения, для второго - кажущаяся бесконечная игра в поддавки, для третьего - холодная расчетливость, для четвертого - имитация беззащитности и постоянной нужды в опеке, для пятого - терроризирование окружающих в своих интересах, для шестого - разыгрывание «своего в доску» человека, для седьмого - демонстрация по отношению к объектам манипуляции обвинительной позиции, для восьмого - лицемерное разыгрывание роли их защитника, но опять же с целью получения желаемого от них.

Представляется, что описание основных характеристик актуализаторов и манипуляторов Э. Шострома применимо и к нашей действительности. Выдающийся немецко-американский психолог Э. Фромм еще в 50-е годы XX в. утверждал, что при нацеленности общества на рынок знаний потребителя манипулирование им становится первостепенной задачей момента. По мнению ученого, из манипулирования рынком логически вытекает желание манипулировать людьми.

Принадлежность каждого из них к той или иной группе требует поведения, которое в обществе считается само собой разумеющимся, так сказать, социально нормальным для представителя данной группы - мужчины, учителя, мужа, отца и т.д. Демонстрируя такое поведение, человек постоянно выступает как носитель социальной роли или одновременно нескольких социальных ро-

лей. Социолог И. С. Кон, конкретизируя это положение, пишет: «Принадлежность индивида к группе выражается в определенных функциях(ролях), в которых фиксируются его обязанности и права по отношению к группе. Ожидания, определяющие общие контуры социальной роли, не зависят от сознания и поведения конкретного индивида: они даются ему как нечто внешнее, более или менее обязательное, и их субъектом является не индивид, а общество или какая-то конкретная социальная группа» (Кон И.С. Социология личности. -М., 1967.-С. 23).

Ролью называется ожидаемое поведение, обусловленное статусом человека. Различаются безличные (социальные) и межличностные роли. Взаимодействуя друг с другом в учении, труде, в быту и выполняя при этом различные роли, например учителя, банкира,следователя, матери, люди остаются личностями. Поэтому любая социальная роль не предполагает абсолютно одинаковых для всех поведенческих стереотипов при ее осуществлении. Она всегда оставляет для исполнителя возможность проявить свою индивидуальность. Вследствие этого социальные отношения становятся межличностными или, как их назвал В.Н. Мясищев, психологическими.

Результат воздействия на личность со стороны других людей (общностей) зависит не только от особенностей последних, но и от того, какие отношения уже успела «нажить» эта личность, какие ее потребности, интересы, склонности стоят за этими отношениями, а также отвечают ли эти люди своими характеристиками потребностям, интересам, склонностям личности. Именно этот последний параметр преимущественно определяет знак и величину субъективной значимости другого человека или общности для личности, результат их влияния на нее.

Понятно, что результат влияния названных факторов, который оценивается такими показателями, как характер (содержание), широта, глубина, устойчивость, действенность, не может быть одинаковым для всех людей. Если человек, с которым у личности постоянные контакты, или общность, в которую он входит, для него положительно значимы и очень авторитетны, то, по исследованию Е. Б.Старовойтенко, они сильнее всего воздействуют на внутреннее становление личности, на ее самодвижение и появление в ней новых ценностных доминант. Влияние, исходящее от авторитетных и значимых для личности людей (общностей), побуждая личность к самоанализу и саморефлексии, позволяет видеть себя не только в настоящем, но и в будущем, выстраивать и осуществлять программы движения к этому будущему.

Приобретая в своем развитии большую или меньшую автономность и выходя на более высокий уровень социально-психологической зрелости, личность может перерастать те или иные общности, членом которых она до этого была, осуществлять поиск общностей и создавать такие, которые своими характеристиками отвечали бы ее возросшим запросам.

Необходимо заметить, что в результате воздействия личности на личность или общности на личность продвижение последней не всегда происходит по прогрессивному пути развития. Ведь ее потребности, интересы и склонности могут носить и негативный характер, и тогда она испытывает тяготение к людям (общностям), подобным себе.

Таким образом, отношению личности к воздействиям извне присущи избирательность и, как правило, нешаблонный характер познавательных, эмоциональных и поведенческих ответов на них.

Содержание деятельности людей либо в целом, либо в отдельных ее компонентах, как правило, в разной степени адекватно свойственным им характеристикам. Обусловлено это широкимсоциально-культурным контекстом, в котором протекает жизнь людей, обменом между ними различными видами деятельности. При этом человек накапливает о себе впечатления, которые помогают ему ответить на вопросы: «Кто я есть?», «Почему я такой?», «Чего я могу и должен достичь и каким образом?»

Более глубокое проникновение в «Я-концепцию» позволяет обнаружить в ней, с одной стороны, «Я» реальное (то, как человек отображает себя, относится к себе и обращается с собой), с другой - идеальное «Я» (каким бы он хотел стать, ориентируясь на моральные нормы), динамическое «Я» (каким он стремится и старается стать), фантастическое «Я» (каким бы он желал стать, если бы это оказалось возможным при особенно благоприятных условиях). Следует отметить, что люди очень сильно отличаются друг от друга «расстояниями», разделяющими их реальное, идеальное, динамическое и фантастическое «Я». Впрочем, столь же сильно они отличаются друг от друга степенью доминирования их «Я» над другими - «Ты» и «Вы» - в ситуациях взаимодействия и принятия совместных решений.

Рассматривая характеристики «Я», нельзя также не заметить, что у одних людей их «Я» обладает большей автономностью по отношению к воздействиям извне и большей способностью отстраняться от переживаний, которые у них возникают в ответ на эти воздействия. У других их «Я» плохо или совсем не дистанцируется от этих переживаний. В результате у первых наличие способности к саморегуляции и самоконтролю, у вторых же эта способность выражена очень слабо или совсем отсутствует.

Психоаналитический подход З.Фрейда (1856-1939) к пониманию личности Австрийский психиатр Зигмунд Фрейд, родоначальник психоанализа, оказал революционизирующее влияние на всю психотерапию и психиатрию. Можно сказать, что он открыл новую эпоху в этих науках и оказал огромное влияние на всю западную культуру.

З.Фрейд был последовательным детерминистом, он считал, что все в душевной жизни имеет свою причину, каждое душевное событие вызывается сознательным или бессознательным намерением и определяется предшествующими событиями. Главная его заслуга в том, что он впервые ввел в науку понятие бессознательного и создал методы работы с неосознаваемыми мотивами.

Он выделил три сферы психического: сознание, предсознание и бессознательное. Именно в бессознательном находятся основные детерминанты личности - психическая энергия, побуждения и инстинкты. Существует два основных инстинкта: либидо, или стремление к сексуальному удовлетворению, и инстинкт агрессии и стремления к смерти. В структуре личности, по Фрейду, существуют также три основных компонента: Оно (Ид), Я (Эго) и Сверх-Я (Супер-Эго). Нет точного соотношения между уровнями сознания и компонентами личности, но что касается Ид, то эта основная, первоначальная и центральная часть личности почти целиком бессознательна. Она включает в себя психические формы, которые никогда не были сознательными, и те, которые оказались неприемлемыми для сознания и были вытеснены из него. Ид не знает ценностей, добра и зла, не знает морали.

Я (Эго), с одной стороны, следует бессознательным инстинктам, а с другой - подчиняется требованиям реальности. Эта часть личности отвечает за произвольное поведение, может контролировать и подавлять инстинкты, стремится к ослаблению напряжения и усилению удовольствия.

Сверх-Я развивается из Эго и служит хранилищем моральных установлений, норм поведения, является судьей и цензором деятельности и мыслей Эго. Мотивы, мысли и т.д., не соответствующие нормам, предъявляемым Сверх-Я, вытесняются в область бессознательного или предсознания.

Предложенное Фрейдом понятие вытеснения или подавления нежелательных с точки зрения Сверх-Я мотивов в том или ином виде используется практически в любом современном направлении психотерапии.

Для того чтобы вытесненный материал не проник снова в сознание, «Я» использует разнообразные способы защиты. Фрейд указывал в основном на такие формы защиты, как рационализация, сублимация, проекция и избегание.

Однако несмотря на наличие защиты, вытесненные желания (в основном они связаны с сексуальными переживаниями) прорываются в сознание в форме сновидений, фантазий, «случайных» оговорок, неожиданных для самого себя действий и т.п. Подавленные мотивы продолжают действовать и существенным образом влияют на поведение человека. Более того, они усиливаются и уходят из-под контроля сознания.

Когда сильный, но подавленный мотив прорывается в сознание, человек может впасть в истерический припадок или у него появятся другие невротические реакции. По Фрейду, причины любого невроза кроются в воспоминаниях о той или иной травмирующей ситуации, связанной обычно с сексуальными чувствами, неприемлемыми с позиций моральных установлений. Например, известны случаи истерии у девушек, связанные с сексуальными посягательствами со стороны отца.

Огромное значение Фрейд придавал детским сексуальным переживаниям. Общеизвестен предложенный им комплекс Эдипа, основу которого составляет запретная любовь мальчика к собственной матери и отсюда ненависть к собственному отцу. В своем психосексуальном развитии человек проходит различные фазы, которые Фрейд подробно рассматривал в контексте фор-

мирования характера и будущих психологических проблем индивида. «Застревание» на одной из этих фаз (оральной, анальной, фаллической и генитальной) может сохраняться в бессознательной форме и во взрослом состоянии.

Во всех случаях невротических расстройств оказывается, что либидозная энергия «неверно» привязана (катектирована) к образу той или иной личности, идеи или вещи. Психоанализ помогает освободить неверно катектированную энергию, которая может быть использована более позитивно.

Психоанализ Карла Юнга (1875-1961)

Швейцарский ученый К. Юнг предложил идею существования наряду с индивидуальным бессознательным коллективного бессознательного, содержанием которого являются так называемые архетипы, т.е. некие общие формы мысленных представлений, наполняемые в ходе индивидуальной жизни личным эмоциональным и образным содержанием. Коллективное бессознательное существует в мыслях каждого отдельного индивида, коллективное оно потому, что является одинаковым у многих людей и тем самым объединяет их в народы, нации и человечество в целом. Архетипами содержание коллективного бессознательного называется потому, что это идущие из древних времен формы психических реалий, отражаемые в мифологии того или иного народа, а также потому, что они носят достаточно обобщенный, абстрактный характер, конкретизирующийся в индивидуальной жизни человека. Например, архетип матери имеет некоторые обобщенные черты данного народа, отличные от черт, приписываемых матери других народов. Есть и более обобщенный архетип матери - один и тот же для всего человечества. В жизни индивида он наполняется конкретным эмоциональным и образным содержанием, связанным с взаимоотношениями с собственной матерью.

Юнг выделяет несколько основных (для понимания структуры личности) архетипов: Персона, Эго, Тень, Анима и Анимус, Самость.

Персона - это то, какими мы представляем себя миру: характер, который мы принимаем, наши социальные роли, одежда, которую мы предпочитаем носить, индивидуальный стиль выражения.

Эго - центр сознания, он создает ощущение последовательности и направления в нашей сознательной жизни.

Тень - центр личного бессознательного, в котором сосредоточен материал, вытесненный из сознания. Он включает тенденции, желания, воспоминания и переживания, которые отрицаются индивидом как несовместимые с его персоной или противоречащие социальным стандартам и идеалам.

Анима и Анимус - идеальные бессознательные структуры, отражающие представление соответственно о женственности и мужественности. Все отношения с противоположным полом находятся под влиянием этих архетипов.

Самость - центральный архетип порядка и целостности личности. По Юнгу, сознание и бессознательное не обязательно противостоят друг другу, они дополняют друг друга, образуя целостность, которая и есть самость.

С точки зрения Юнга, архетипом является и знаменитый Эдипов комплекс, не случайно нашедший свое отражение в древней мифологии.

Другой известнейшей идеей Юнга было понятие об интроверсии и экстраверсии, характеризующих человека, чья энергия преимущественно направлена либо к внутреннему, либо к внешнему миру. Никто не является чистым интровертом или экстравертом, однако каждый индивид более склонен к одной из этих ориентации.

Психоанализ Альфреда Адлера (1870-1937)

Основные принципы австрийского врача-психиатра А.Адлера - холизм (целостность), единство индивидуального стиля жизни, социальный интерес или общественное чувство и направленность поведения на достижение цели. Адлер утверждал, что цели и ожидания больше влияют на поведение человека, чем прошлый опыт, и действия каждого мотивированы прежде всего целями превосходства и овладения средой.

А.Адлер ввел термин «комплекс неполноценности», полагая, что все дети испытывают чув-

ство неполноценности вследствие малых физических размеров и недостатка сил и возможностей.

Чувство неполноценности вызывает стремление к превосходству, которое направляет мысли и действия к «цели победы». Адлер подчеркивал важность в жизни человека агрессии и борьбы за власть. Однако агрессию он понимал не как стремление к уничтожению, а как сильную инициативу в преодолении препятствий. Позже Адлер рассматривал агрессию и волю к власти как проявления более общего мотива - стремления к превосходству и самосовершенствованию, т.е. побуждения улучшать себя, развивать свои способности и свою потенциальность.

Цель превосходства может быть как позитивной, так и негативной. Если она предполагает общественные заботы и заинтересованность в благополучии других, то можно говорить о конструктивном и здоровом развитии индивида. Это выражается в стремлении к росту, к развитию умений и способностей, к работе ради более совершенной жизни. Однако некоторые люди борются за личное превосходство, они стремятся господствовать над другими, унижать их, а не становиться полезными другим. По Адлеру, борьба за личное превосходство - невротическое извращение, результат сильного чувства неполноценности и отсутствия социального интереса.

Самосовершенствование невозможно без формирования конкретных жизненных целей. Процесс этот начинается в детстве как компенсация чувства неполноценности, небезопасности, неуверенности и беспомощности в мире взрослых. Например, многие врачи избрали свою профессию в детстве как средство справиться с ощущением небезопасности и страхом смерти. У невротика всегда имеется весьма значительное расхождение между сознательными целями и бессознательными (играющими роль защит), которые вращаются вокруг фантазий личного превосходства и самопочитания.

Каждый человек выбирает свой жизненный стиль, т.е. уникальный способ следования своей жизненной цели. Кажущиеся независимыми друг от друга привычки и особенности поведения приобретают единство в контексте жизни и целей индивида, так что психологические и эмоциональные проблемы не могут рассматриваться изолированно, они включены в общий стиль жизни.

А. Адлер подчеркивал творческий, активный характер личности в формировании собственной жизни, а также социальный характер человеческого поведения. Он говорил о чувстве общности, ощущении родства со всем человечеством.

Одним из важнейших аспектов общественного чувства является развитие кооперативного поведения. Адлер полагал, что только посредством сотрудничества с другими мы можем преодолеть нашу действительную неполноценность или чувство неполноценности. Конструктивное стремление к совершенству плюс сильное общественное чувство и кооперация - основные черты здорового индивида.

Бихевиористский подход к пониманию личности

Слово «бихевиоризм» происходит от английского behaviour - поведение. Бихевиоризм использует для объяснения поведения два основных понятия: стимул (S) и реакция (R), сознание и прочие субъективные понятия отрицаются. Странники бихевиоризма стремятся иметь дело только с наблюдаемыми фактами. В этом смысле поведение, каким бы сложным оно ни было, может исследоваться как и любой другой наблюдаемый феномен.

Американский психолог, лидер бихевиоризма Б. Скиннер рассматривает личность как изолированную самость, которой нет места в научном анализе поведения. Личность определяется им как сумма паттернов поведения. Паттерном поведения называется некоторая целостная совокупность поведенческих реакций. Различные ситуации вызывают различные паттерны реакций. Каждая индивидуальная реакция основана исключительно на предыдущем опыте и генетической истории.

Если И. Павлов открыл механизм образования условных реакций при сочетании безусловного рефлекса с некоторым условным сигналом, то Б. Скиннер существенно расширил эту схему, предложив модель так называемого оперантного обусловливания - награждения за желаемые и наказания за нежелательные реакции. Подкрепляющий стимул дается после получения желаемых реакций, что способствует их закреплению и повторению. Наказание (или негативный подкрепляющий стимул) уменьшает вероятность определенных реакций. Позитивные и негативные под-

крепляющие стимулы регулируют поведение и управляют им.

Первичные подкрепители - прямые физические вознаграждения. Вторичные подкрепители - нейтральные стимулы, которые ассоциируются с первичными подкрепителями, так что сами начинают действовать как награды. Деньги или обещание денег - один из примеров вторичного подкрепления.

Автономный человек, свобода, достоинство, творчество, с точки зрения Б.Скиннера, - только фикции, также он отрицает спонтанность поведения и его источники, лежащие вне жизненного опыта.

Скиннера больше интересует управление поведением, чем его предсказание. Он считает, что «мы не можем принимать мудрые решения, если мы продолжаем притворяться, что человеческое поведение неуправляемо, или если мы отказываемся заниматься управлением, когда могут быть достигнуты ценные результаты. Такие меры только ослабляют нас, оставляя силу науки в руках других. Первый шаг к защите от тирании - это максимально возможное обнаружение техники управления...»

Понимание личности с позиций гуманистической психологии

Позитивные силы, направленные на здоровье и рост, естественным образом присущи организму. Основатель гуманистической психологии К.Роджерс полагал, что в каждом из нас есть стремление стать компетентным и способным настолько, насколько это возможно для нас биологически.

Решающую роль в жизни и развитии человека играет его представление о самом себе, его «Я-концепция». Человек, по Роджерсу, склонен поступать в соответствии с тем, что он сам о себе думает, тем более что он не может судить о том, каков он «на самом деле». Не существует объективного образа самого себя, который может быть использован в качестве эталона. Однако есть актуальный жизненный опыт, который может противоречить сложившейся «Я-концепции». И тогда возникает, по Роджерсу, неконгруэнтность (т.е. несоответствие, противоречие) между представлением о себе и актуальным опытом. Это несоответствие может быть разрешено либо путем изменения поведения, ведущего к изменению актуального опыта, либо путем модификации представления о себе. Роджерс постулирует естественное стремление к разрешению этого внутреннего конфликта позитивным образом. Он убежден, что тенденция к здоровью усиливается благодаря межличностным отношениям, в которых один из участников свободен от неконгруэнтности, способен к самокорректировке. Принятие самости - предпосылка к более подлинному и более легкому принятию других. В то же время быть принятым другими - возможность с большей готовностью принять себя. Такой цикл самокорректировки и усиления себя - основной способ личностного роста.

А. Маслоу - один из основателей гуманистической психологии всю свою работу связывал с проблемами личностного роста и развития. Он внес значительный теоретический и практический вклад в создание альтернативы бихевиоризму и психоанализу, фактически отрицавших творчество, любовь, альтруизм и другие великие ценности человечества. Он считал, что психоанализ З. Фрейда представляет нам большую часть психики, которую надо дополнить ее здоровой частью. Центральным понятием для гуманистической психологии является самоактуализация.

А. Маслоу начал с изучения выдающихся людей, которые казались ему наиболее душевно здоровыми и творческими. В этот список попали Авраам Линкольн, Томас Джефферсон, Альберт Эйнштейн, Франклин Рузвельт, Альберт Швейцер и др.

А. Маслоу называет следующие характеристики самоактуализирующейся личности:

1. Более эффективное восприятие реальности и более комфортное отношение к ней.
2. Принятие себя, других, природы.
3. Спонтанность, простота, естественность.
4. Центрированность на задаче (в отличие от центрированности на себе).
5. Некоторая отъединенность и потребность в уединении.
6. Автономия, независимость от культуры и среды.
7. Постоянная свежесть оценки.
8. Межличностность и опыт высших состояний.

9. Чувство сопричастности, единение с другими.
10. Более глубокие межличностные отношения.
11. Демократическая структура характера.
12. Различение средств и целей, добра и зла.
13. Философское невраждебное чувство юмора.
14. Самоактуализирующееся творчество.

А. Маслоу отмечал, что самоактуализирующиеся личности отнюдь не совершенны, они тоже могут испытывать досаду, раздражение, быть вздорными, эгоцентричными, злыми или переживать депрессию. Самоактуализация - это не уход от проблем, а движение от проблем кажущихся и простых к проблемам реальным и сложным.

А. Маслоу описывает восемь путей самоактуализации индивида:

1. Полное и беззаветное переживание жизненной ситуации с повышенным сознанием и интересом.
2. Стремление к личностному росту в каждом жизненном выборе, даже если это связано с риском, прежде всего с риском оказаться в неизвестном.
3. Становиться реальным, существовать фактически, а не только в потенциале.
4. Честность и принятие ответственности за свои действия. Ответы на возникающие вопросы надо искать внутри себя.
5. Развитие способности «лучшего жизненного выбора», умение верить своим суждениям и интуиции, действовать в соответствии с ними.
6. Развитие своих потенциальных возможностей.
7. Стремление к «пику переживания», когда мы полнее сознаем мир себя, думаем, действуем и чувствуем ясно и точно.
8. Обнаружение своих «защит» и работа по отказу от них.

Другой кардинальной идеей А. Маслоу была концепция иерархии фундаментальных потребностей, которые развиваются от низших к высшим. Это физиологические потребности (пища, вода, сон и т. п.), потребность безопасности, потребность в любви и принадлежности, потребность в уважении, потребность в самоактуализации.

Понимание личности с точки зрения транзакционного анализа

Немецкий психолог Эрик Берн постулирует три возможных состояния «Я» человека: Родитель, Взрослый и Ребенок. Человек в процессе взаимодействия (транзакции) с другим в каждый момент времени обнаруживает одно из этих состояний. Пояснить это можно так:

1. У каждого человека были родители, и каждый независимо от возраста хранит в себе набор состояний «Я», повторяющих состояния «Я» его родителей (как он их воспринимал).
2. Все люди (не исключая детей) способны на объективную переработку информации при условии, что активизированы соответствующие состояния их «Я». На бытовом языке это звучит так: «В каждом человеке есть Взрослый».
3. Любой человек был раньше ребенком, поэтому несет в себе впечатления прежних лет, которые при определенных условиях могут активизироваться. Можно сказать, что каждый таит в себе маленького мальчика или девочку.

Транзакцией называется единица общения, которая может быть транзакционным стимулом (обращение к другому человеку) или транзакционной реакцией (ответом на это обращение). При анализе транзакций используются специальные диаграммы взаимоотношений (подробнее см.: Берн Э. Игры, в которые играют люди - СПб., 1992).

Эрик Берн утверждает, что большинство людей в своей жизни в основном занимаются играми, очень мало времени посвящая подлинной жизни, искренней человеческой близости, дающей истинное удовлетворение.

Как правило, игра усваивается в детстве, и в дальнейшем человек не осознает подлинных причин своего поведения, действуя по заранее заданной схеме. Главной неосознаваемой целью игры является пребывание в том или ином состоянии «Я», которое приносит внутреннее удовлетворение, иногда «патологическое». Например, взрослый, привыкший в детстве к критике и наказаниям, получаемым от собственной матери, может и во взрослом состоянии как бы нечаянно совершать поступки, вызывающие на него гнев со стороны женщины (это может быть жена, на-

чальница на работе и т.д.). Это будет приносить ему неосознаваемое удовлетворение от переживания своего детского состояния, оказанного ему, пусть негативного, внимания и испытываемого при этом чувства вины.

Эрик Берн составил целую картотеку подобных игр, которые часто повторяются в психотерапевтической практике. В качестве примера можно привести описание игры «Если бы не ты», довольно типичной для супружеских отношений (из книги Э. Берна «Игры, в которые играют люди»):

«...Миссис Уайт жаловалась на то, что ее муж всегда очень строго ограничивал ее светскую жизнь, поэтому она так и не научилась танцевать. После того как она прошла курс лечения у психотерапевта, что повлияло на ее установку, ее муж стал чувствовать себя менее уверенно и стал больше ей разрешать. Миссис Уайт могла теперь расширить поле своей деятельности и записалась на уроки танцев. И вдруг она обнаружила, к своему ужасу, что смертельно боится танцевать на глазах у людей, и ей пришлось отказаться от своей затеи.

Это неприятное происшествие, так же как и целый ряд ему подобных, пролило свет на некоторые особенности брака миссис Уайт. Из всех своих поклонников она выбрала в мужа самого деспотичного претендента. В дальнейшем это дало ей возможность сетовать на то, что она могла бы заниматься различными делами, «если бы не он». У многих ее подруг мужа тоже были деспотичными, так что, собираясь за чашечкой кофе, они подолгу играли в «если бы не он».

Однако вопреки ее жалобам выяснилось, что на самом деле муж оказывал ей большую услугу, запрещая делать то, чего она сама очень боялась. Более того, он фактически не давал ей возможности догадаться о своем страхе. Это, наверное, и была одна из причин, по которой ее Ребенок весьма прозорливо выбрал такого мужа...»

Таким образом, миссис Уайт занимается игрой, подлинные причины которой (избегание пугающих ее ситуаций) не осознаются. Игра предполагает наличие двух ролей: мужа-тирана и подавляемой им жены.

Для того чтобы выйти на свою проблему и решить ее, необходимо отказаться от игры, игра создана как средство избегания проблемы.

Понимание личности в рамках экзистенциальной психологии

Экзистенциализм - одно из интереснейших и глубоких направлений западной философии. Впервые термин «экзистенция» («существование», «сущность») был употреблен С.Кьеркегором, труды которого легли в основу этой философии. Другим источником экзистенциализма считается феноменология Э.Гуссерля. Крупнейшими философами-экзистенциалистами являются Ж.-П. Сартр, А. Камю, К.Ясперс, М.Хайдеггер и др. Объектом исследования экзистенциалистов является человек как субъект и его субъективное переживание своего существования. Естественно, что психология и психотерапия XX в. не могли не подвергнуться воздействию этого учения. Представителями экзистенциальной психологии можно считать В.Дильтея, Э.Фромма, В.Франкла и др. Ф.Перлз считает гештальттерапию ветвью экзистенциальной психотерапии.

Покажем основные черты экзистенциальной психотерапии на примере психотерапии крупнейшего ее представителя В. Франкла. Основным сугубо человеческим стремлением, по В.Франклу, является стремление обрести смысл своего существования, и человек ощущает фрустрацию или экзистенциальный вакуум, если это стремление остается нереализованным.

Не человек ставит вопрос о смысле жизни - сама жизнь ставит этот вопрос перед ним, и человеку приходится постоянно отвечать на него не словами, а действиями. Смысл жизни в принципе доступен любому человеку независимо от пола, возраста, интеллекта, характера, среды и религиозных убеждений. Он всегда уникален, ему нельзя научить, но человек может его создать и несет ответственность за осуществление своего уникального смысла жизни. Причем человек может найти и реализовать смысл жизни при любых обстоятельствах.

В поисках смысла человек направляет свою совесть. Совесть - орган смысла. Эту способность Франкл называет самотрансценденцией человека. Смысл человек находит вне себя. Чем больше он отдает себя делу, своему партнеру, тем в большей степени он является человеком и тем в большей степени становится самим собой. Чувство найденного смысла жизни дает человеку огромные душевные силы для преодоления жизненных трудностей. В. Франкл, сам прошедший Освенцим и Дахау, утверждал, что наибольшие шансы выжить даже в такой экстремальной

ситуации имели те, кто был направлен в будущее, на дело, которое их ждало, на смысл, который они хотели реализовать.

Наоборот, отсутствие смысла жизни, так сказать, экзистенциальный вакуум, ведет к развитию невроза, делает человека беспомощным перед лицом трудностей. Франкл писал, что 90% алкоголиков и 100% наркоманов страдают ощущением утраты смысла жизни. Он считал, что агрессивные импульсы разрастаются прежде всего там, где налицо экзистенциальный вакуум.

Нормальное чувство счастья, по Франклу, - явление, сопровождающее достижение цели, следование смыслу жизни. Когда же у человека нет смысла жизни, осуществление которого сделало бы его счастливым, он может попытаться добиться его «в обход», например, с помощью химических препаратов (алкоголь, наркотики), сексуального и другого наслаждения. Однако чем более человек стремится к наслаждению и счастью, тем больше оно от него ускользает и требует все большей искусственной и изоцированной стимуляции. Таким образом, обращение на себя, свои удовольствия, т.е. рефлексия, имеющая целью личное счастье, ведет к потере этого счастья.

Восточно-психологические теории личности

Медитация (от лат. *meditatio* - размышления) - метод работы со своей психикой, пришедший к нам из восточных систем совершенствования человека: йоги и буддизма. Как таковая отдельно медитативная психотерапия обычно не выделяется, метод медитации используется в рамках той или иной психотерапевтической системы. Однако значение этого метода столь велико, различных техник медитации так много, что можно говорить о существовании отдельного медитативного направления психотерапии.

Чрезвычайно легко и в то же время трудно дать определение медитации. Легко потому, что таких определений множество, трудно потому, что все они не отражают этого понятия в его полноте. Прояснить его можно, сравнив с другими базовыми понятиями психотерапии: деятельностью и общением. Если деятельность - то всегда взаимодействие субъекта (S) с объектом (O), где вся активность (познающая, использующая, преобразующая и т.д.) принадлежит субъекту, то общение - это взаимодействие субъекта с равноправным ему субъектом, когда активность в равной мере принадлежит обеим сторонам. В случае же медитации нет второй стороны, нет деятельности и нет общения, субъект не рефлексиирует, беседуя с самим собой, он просто становится собой.

Мы часто занимаемся медитацией, хотя не отдаем себе отчета в том. Когда мы задумываемся, уходим в себя, и в этом неопределенном состоянии вдруг находим неожиданный, совершенно новый ответ на нашу проблему, происходит инсайт (озарение, просветление), всегда сопровождаемый яркой эмоциональной реакцией: радостной улыбкой, восклицаниями и т.д. Так Архимед закричал: «Эврика!»

В восточной практике также считается, что медитация ведет к парению, просветлению, интуитивно-мгновенному постижению, к развитию и инсайту. Во время медитации происходит развитие самого субъекта как «инструмента» познания, благодаря чему достигается новое, более совершенное знание, недостижимое прежними средствами познания.

В чань-буддизме процесс медитации осуществляется при сосредоточении сознания, лишеного каких-либо образов или идей (мыслей), в одной точке. Сочетается это с максимальной релаксацией и стабилизацией сознания, снятием психического напряжения и достижением предельно уравновешенного состояния. Сосредоточенность же знания в данном случае вовсе не означает, что его нужно жестко фиксировать на определенном объекте. В дальнейшем медитирующий должен выработать в себе способность к несознательной концентрации внимания, когда сознание свободно движется от одного объекта к другому, течет, как вода, не задерживаясь ни на одном объекте и вместе с тем отражая его с максимальной адекватностью.

Медитация - это такое состояние сознания, - когда все духовные силы находятся в равновесии, так что ни одна мысль, ни одна склонность не может доминировать над другими.

Глава 3

СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ СОЦИАЛИЗАЦИИ ЛИЧНОСТИ

§ 1. Понятие стадий, институтов и механизмов социализации личности

Известна история семьи старообрядцев Лыковых, которые долгое время одни жили в глу-

хой тайге. Встреча с людьми обернулась для этой семьи трагедией.

Другой пример. С 1913 г. в одном из уругвайских департаментов изолированно от влияния цивилизации проживает секта русских староверов. В деревне нет ни радио, ни телефона, ни телевизора, несмотря на то, что в находящихся рядом населенных пунктах это все есть.

В основе приведенных случаев лежит нарушение того, что в психологической литературе называют социализацией. Социализация, согласно наиболее распространенному определению, - это аккумуляция индивидом на протяжении жизни социальных ролей, норм и ценностей того общества, к которому он принадлежит.

Разработкой теории социализации личности занимались такие ученые, как Г. Тард, Т. Парсонс и др. В частности, Г. Тард в основу своей теории положил принцип подражания, а отношения «учитель-ученик» провозгласил моделью социального поведения, т.е. социализации. В работах Т. Парсонса процесс социализации объясняется несколько иначе. Он полагает, что индивид, общаясь сознательными для него ценностями, вбирает в себя общие из них. Однако если пренебречь нюансами, то можно сделать вывод, что в основе теорий социализации лежат классическая формула бихевиоризма «S-R» и теория Л.С. Выготского об интериоризации внешнего опыта, его культурно-историческая концепция.

В отечественной социальной психологии существует узкое и широкое толкование социализации. Такой подход к ее пониманию предложен Б. Д. Парыгиным. Социализация в узком смысле - это процесс вхождения в социальную среду, приспособления к ней, в широком - исторический процесс, филогенез.

Наряду с понятием «социализация» есть и другие, довольно близкие с ним по значению, например «воспитание» и «адаптация».

Профессор Г.М. Андреева полагает, что, по существу, между понятиями «социализация» и «воспитание» нет различий [2]. При этом под воспитанием понимается целенаправленное воздействие на личность всего общества. Однако даже и такая трактовка воспитания, по нашему мнению, не дает оснований ставить знак равенства между этими явлениями. Социализация в любом случае шире воспитания. Это во многом стихийный процесс, и не всегда осознаваемый.

Понятия «социализация» и «адаптация» тесно связаны. Адаптация (приспособление) может рассматриваться и как составная часть социализации, и как ее механизм. Различают два вида адаптации: психофизиологическую и социально-психологическую, находящиеся во взаимосвязи. Социально-психологическая адаптация представляет собой овладение личностью роли при вхождении в новую социальную ситуацию. По своим результатам социально-психологическая адаптация бывает позитивной и негативной, а по механизму осуществления - добровольной и принудительной. Процесс социально-психологической адаптации распадается на несколько стадий: а) ознакомление; б) ролевая ориентация; в) самоутверждение. Таким образом, социально-психологическая адаптация - это конкретный процесс социализации.

Согласно сложившейся традиции, социализация имеет следующую структуру: 1) содержание (с этой точки зрения о социализации и асоциализации говорят как о приспособлении к негативному опыту); 2) широту, т.е. число сфер, к которым смогла приспособиться личность. Выделяют также и такие характеристики социализации, как механизм, социальные институты, факторы и стадии.

При рассмотрении содержания социализации важное значение имеет определение того, что предлагается личности в качестве социального и культурного «меню», какие картины мира, установки, стереотипы, ценности формируются у индивида в процессе социализации.

Кроме этого, большую роль играет и локус контроля (лат. locus - место). Существует два крайних типа данного понятия, предложенного американским психологом Д. Роттером: интернальный и экстернальный. В первом случае человек убежден, что результаты его деятельности зависят от личных качеств: компетентности, целеустремленности, интеллектуальных способностей, во втором - считает, что его успехи (неудачи) обусловлены действием внешних сил - помощи или давления окружения и т.п. Локус контроля является особой личностной характеристикой, в зависимости от которой индивиды делятся на тех, кто более чувствителен к внешним воздействиям, и тех, чье поведение определяется внутренней стратегией. В итоге человек может воспринимать социальные проблемы как нормальное явление и быть вполне адаптированным к ним, и наоборот. Поэтому оценивать содержание социализации следует не с позиции приспособленно-

сти личности к конкретным условиям (в конце концов, можно к чему угодно привыкнуть), а с точки зрения мировых стандартов, цивилизации и культуры, общечеловеческого образа и стиля жизни.

Содержание социализации определяется, с одной стороны, всей совокупностью социальных влияний (политических программ и доктрин, средств массовой информации, культуры), с другой - отношением индивида ко всему этому. Причем эти отношения зависят не только от особенностей самой личности, но и от социальной ситуации, в которой она оказывается: материальных условий или, скажем, соображений, связанных с карьерой. Поэтому человек может лишь внешне демонстрировать законопослушание, лояльность к политическим и правовым институтам, зная, что в области политики существуют двойные стандарты, а за отклонение от правил игры, предписываемых норм придется «платить». Иными словами, о содержании социализации нельзя судить только по вербальному поведению.

Содержание социализации личности проявляется, по мнению Т.Шибутани, в шаблонах поведения, привычках, формировании общих значений, т. е. взглядов.

Наиболее ярко содержание социализации проявляется в особенностях национальной психологии: этностереотипах, эмоциональных оценках. При экспансии определенных культур эти различия стираются, однако видеть в такой унификации только одно благо неверно. Цивилизация выигрывает от культурных различий. Человечество должно освободиться от варварского образа жизни, приобщаться к цивилизации, но не за счет утраты национальных культур. Современная тенденция - интеграция человечества в различных отношениях. Большую роль в этом играют процесс социализации личности, расширение ее содержания через приобщение к мировым социальным институтам.

Истинный смысл цивилизации заключается в актуализации «Я», раскрытии потенциалов личности, ее возможностей, что может быть только при настоящей демократии. В тоталитарном государстве все обстоит совершенно иначе. В этих условиях, по мнению Э.Фромма, возможны и такие способы социализации, как мазохизм, садизм, деструкция, конформизм.

Мазохизм - стремление к подчинению, моральное унижение.

Социализация в виде садизма осуществляется путем постановки других людей в зависимое от себя положение и приобретения над ними неограниченной власти, эксплуатации, запугивания других.

Деструкция - один из способов социализации, заключающийся в избавлении человека от чувства собственного бессилия посредством разрушения окружающего мира. Как считал Э.Фромм, разрушение мира для человека - последняя, отчаянная попытка в их противоборстве.

Конформизм (от лат. conformis - подобный) в его крайнем выражении означает отказ от собственного «Я», превращение человека в робота, подмену подлинной личности псевдоличностью.

В результате жесткой социализации в условиях тоталитарного общества формируется «одномерный» («массовый») человек («человек организации»), «извне ориентированная личность» («автоматически ориентированная личность», «автоматически конформная личность»). Автором данной концепции является Г. Маркузе. Одномерному человеку свойственны: некритическое отношение к действительности, к поведенческим и пропагандистским стереотипам, отсутствие индивидуальности, подверженность манипуляциям, консерватизм, искаженное видение мира (сугубо потребительская ориентация, унификация «Я»).

Личность усваивает социальный опыт посредством определенных механизмов. По мнению французского социолога Г.Тарда, механизм социализации включает в себя: 1) имитацию, подражание; 2) идентификацию; 3) руководство [13]. Однако этот механизм гораздо богаче и разнообразнее. Социализация личности осуществляется в процессе различных видов общения (массового, группового, межличностного, делового, неформального), под влиянием средств массовой информации, культуры [9]. Особую роль в структуре механизма социализации выполняет конформизм, характерные свойства которого подробно изучались С.Ашем, К. Осгудом и Ф.Крачфильфом, а из отечественных социальных психологов - И. С. Коном, А. П. Сопиковым, учениками А. В. Петровского и др.

Необходимо иметь в виду, что социализация не пассивный процесс, а активный, где важную роль играют установки, обуславливающие избирательность личности как объекта социализации.

зации. Поэтому традиционную структуру механизма социализации следует дополнить с помощью теории социального обмена. В процессе обменных сделок, определения выгоды складывается вектор, направленность социализации личности и в конечном счете ее самоопределение.

Содержание социализации зависит и от такого важного параметра, как социальные институты, экономические, общественные, в том числе семья, детские дошкольные учреждения, школы, неформальные группы, официальные организации и др. Эффективность социализации обусловливается их нравственным, культурным и экономическим состоянием. В споре о значимости названных институтов для социализации личности (сила влияния социальных институтов на личность зависит от их авторитетности - референтности) предпочтение обычно отдается семье. Действительно, она занимает особое место в социализации личности, ее нельзя ничем заменить. Как правило, дети, воспитываемые вне семьи, страдают из-за неадаптированности, нарушенных эмоциональных контактов, групповой идентичности.

Личность не может сразу с момента рождения усвоить весь социальный опыт. Социализация - процесс длительный, протяженный во времени и в пространстве, даже постоянный. При этом он имеет индивидуальный аспект и связан с определенными циклами в области физического, анатомофизиологического, сенсорного, эмоционального, познавательного и социального развития личности. Стадиальность социализации объясняется соотношением развития человека и спецификой социальной ситуации, в которой он оказывается в разные периоды жизни.

Существуют различные подходы к выделению стадий социализации. Социологический акцентирует внимание на процессах усвоения человеком репертуаров социальных ролей, ценностей и норм, культуры, завоевания положения в той или иной общности. Примером социологического подхода является точка зрения Г.М.Андреевой, которая делит социализацию на три стадии: дотрудовую, трудовую и послетрудовую. Такие стадии, конечно, выделять можно, но данный подход односторонен или, точнее, однолинеен.

Социологическому подходу противоположен психоаналитический, с позиции которого стадии социализации увязываются с проявлением биологических влечений, инстинктов и подсознательных мотивов человека.

Влияние бессознательного на процесс социализации личности трудно переоценить. Тем не менее реальным подходом к рассмотрению стадий социализации является компромиссный, который учитывает как социологические, так и психоаналитические взгляды на этот счет. Вследствие этого можно выделить первичную, маргинальную, устойчивую социализацию, а также стадию, обусловленную необходимостью адаптации к новой ситуации, например в связи с выходом человека на пенсию и другими обстоятельствами.

Первичная стадия социализации ребенка, согласно утверждениям З.Фрейда, распадается на оральную (от рождения до 2 лет), когда мир ребенка сосредоточен вокруг рта; анальную (от 2 до 3 лет), в течение которой ребенку прививают навыки гигиены. По мнению Фрейда, данная стадия во многом определяет более позднее развитие человека; фаллическую (от 4 до 5 лет). На этой стадии у детей впервые появляется симпатия к родителям противоположного пола. Связанные с этими чувствами конфликты Фрейд назвал эдиповым комплексом (у мальчиков) и комплексом Электры (у девочек). Дети, успешно преодолевшие данную стадию, начинают идентифицировать себя с родителями.

З.Фрейд утверждал, что основные личностные характеристики формируются на этих стадиях.

В то же время нельзя абсолютизировать роль бессознательного в процессе социализации личности (патологические случаи не следует распространять на здоровых людей). Решающее значение здесь имеют процессы познания и овладения ребенком социальными ролями в игровой деятельности, его упражнения в самоидентификации, возникающая и закрепляющаяся у него система ожиданий и характер их удовлетворения, требования к нему со стороны родителей, характер их обращения с ним.

В одной из казахских семей родились девочки-близнецы. Одна из них, появившаяся на свет на пять минут раньше, затем стала выполнять роль старшей сестры со всеми вытекающими последствиями. К ней предъявлялись жесткие требования, в том числе по уходу за младшей сестрой. «Старшая», превратившаяся в антипод «младшей», сформировалась волевым, а младшая - инфантильным человеком.

Маргинальная (промежуточная, или псевдоустойчивая) социализация - социализация подростка. Известно, что подростковый возраст является ступенью полового созревания, продолжающегося до момента становления человека взрослым. Это переходный возраст от детства к юношеству, связанный главным образом с самоутверждением личности, групповой идентичностью.

Устойчивая социализация совпадает с достижением определенного статуса и выполнением широкого спектра социальных и межличностных ролей. Эта стадия связана со стабильным положением человека в обществе или какой-либо общности. Она свидетельствует о социально-психологической адаптированности личности, ее социальной идентичности.

И, наконец, последняя стадия социализации сопряжена с утратой статуса, ряда ролей после выхода человека на пенсию. В это время он дезадаптируется и, как правило, болезненно реагирует на то положение, в котором оказался. Нередко тяжелые переживания вызываются утратой близких и смысла своего существования, необратимыми процессами старения организма, чувством одиночества и ненужности. Но такое душевное состояние во многом может компенсироваться любовью к внукам, которая придает человеку жизненные силы, создает ощущение полезности и повторения жизни.

Социализацию можно рассматривать как типичный и единичный процессы. Типичность определяется социальными условиями и зависит от классовых, расовых, этнических и культурных различий. Социализация как типичный процесс означает похожесть ее протекания для представителей типичных социальных или возрастных групп, имеющих одинаковые религию, культуру, социальное положение. Социализация, например, безработных типична для них и отличается от социализации преуспевающих бизнесменов. То же самое можно сказать о бродягах, хронически больных, инвалидах. Совершенно по-особому, но все равно типично проходит социализация эмигрантов. Она связана с вынужденной необходимостью адаптироваться к чужой языковой среде, культуре. Своеобразна социализация национальных меньшинств.

Социализация как единичный процесс возникает благодаря особенностям, свойственным данной личности (способностям, внешним данным, степени конформности, коммуникабельности, индивидуальному уровню идентичности), т.е. стремлению к развитию своих способностей, осознанию своего жизненного пути как уникального и т. д.

Человек может внешне демонстрировать свою социализированность, в связи с чем встает вопрос о внешних и внутренних критериях этого процесса. Критериями социализированной личности являются: содержание сформированных установок, стереотипов, ценностей, картин мира; адаптированность личности, ее нормотипическое поведение, образ жизни; социальная идентичность (групповая и общечеловеческая).

Главным критерием социализированности личности выступает не степень ее приспособленности, конформизма, а степень ее независимости, уверенности, самостоятельности, раскрепощенности, инициативности, незакомплексованности. Основная цель социализации личности не в ее унификации, превращении в послушный «винтик», а в удовлетворении «потребности в самореализации» (А. Маслоу) и в развитии способности для успешного осуществления этой цели. В противном случае процесс социализации лишается гуманистического смысла и становится инструментом психологического насилия, направленного не на личностный рост и не на достижение единственной в своем роде индивидуальности, а на унификацию, стратификацию, нивелировку «Я».

§ 2. Влияние социально-психологических факторов на социализацию личности

В самом общем виде социально-психологические факторы социализации личности могут быть объединены в две большие группы: 1) социальные, отражающие социально-культурный аспект социализации и затрагивающие проблемы ее исторической, культурной и этнической специфики; 2) индивидуально-личностные, в значительной мере определяемые этапом жизненного пути личности.

В отечественной психологии прослеживается стремление многих авторов при анализе процесса социализации учитывать не только объективные показатели (изменение социального статуса индивида, освоение им новых социальных ролей), но и субъективные, в том числе идентич-

ность. Это понятие введено в науку Э.Эриксоном, который определяет идентичность как субъективное чувство и наблюдаемое качество личной самоидентичности и непрерывности (постоянства), соединенное с определенной верой в тождественность и непрерывность некоторой картины мира, разделяемой с другими людьми.

Идентичность рассматривается Э.Эриксоном в двух аспектах:

во-первых, как состоящая из двух компонентов: органического и индивидуального, т.е. как непреложная данность физического внешнего облика, задатков, тождественности, подлинности и целостности человеческого, индивидуального бытия;

во-вторых, в социальном аспекте, вследствие чего выделяется групповая и психосоциальная идентичность. Групповая идентичность - это включенность личности в различные общности (историческую, географическую, классовые, национальные и др.), подкрепленная субъективным ощущением внутреннего единства и неразрывности со своим социальным окружением. Психосоциальная идентичность - ощущение человеком значимости своего бытия для общества.

Каждый из аспектов идентичности имеет два полюса: положительный (то, каким человек должен быть с точки зрения социального окружения) и отрицательный (то, каким он не должен быть). Формирование идентичности всегда сопровождается противоборством этих двух сторон. В кризисные моменты борьба обостряется, и отрицательная идентичности может взять верх. Для позитивного и поступательного развития личности необходим перевес положительной идентичности над отрицательной.

Таков в общих чертах подход Э.Эриксона к проблеме идентичности, выдвинутой им в качестве основополагающего момента развития личности.

Общечеловеческий уровень идентичности понимается как осознание себя представителем биологического вида, человечества или как видение и понимание глобальных проблем человечества, ответственность перед будущими поколениями за жизнь на Земле.

Групповой уровень идентичности выступает через осознание своей принадлежности к различным группам (на основании пола, возраста, расовой и религиозной принадлежности и т.д.). Общности среднего уровня (группы) конструируются как системы оппозиций. Они, как правило, противопоставлены друг другу и вне «своего другого» не могут быть определены. Таковы, например, отцы и дети, мужчины и женщины, «правые» и «левые» и т.д.

Индивидуальный уровень идентичности есть осознание собственной неповторимости, стремление к развитию своих способностей, понимание своего жизненного пути как неповторимого.

Среди ученых нет единого мнения о том, развитие какого уровня идентичности является наиболее важным для успешной социализации личности. Можно предположить, что актуализация, доминирование определенного уровня идентичности личности и успешности ее социализации определяются временем. При этом фактор времени понимается двояко: как общественное время - специфика исторического развития данного общества; индивидуальное время - этап жизненного цикла личности.

Следует заметить, что в изучении вопроса о влиянии исторического времени на успешность социализации личности имеется целый ряд подходов, к примеру, теория этногенеза, разработанная Л.Н.Гумилевым. Согласно этой теории существует своеобразный «жизненный цикл» любого этноса, охватывающий временной отрезок в 1200-1500 лет.

В период бурного развития этноса в обществе начинают доминировать ценности, акцентирующие значение личного успеха, риска и преуспевания в различных сферах общественной жизни, что в конечном счете стимулирует прогресс этноса. При этом наиболее успешно социализированными оказываются личности с ярко выраженной индивидуальностью, самореализация которых обусловлена общественными интересами. Такие люди «напрямую» связывают себя и человечество, подчиняя этим двум доминантам устоявшиеся групповые нормы, т.е. у них наиболее отчетливо сформированными оказываются именно личностный и общечеловеческий уровень идентичности.

Иначе рассматривается проблема взаимодействия индивида и макросоциальных структур в работах Б.Ф. Поршнева [14]. По его мнению, на протяжении филогенетического промежутка между высшими обезьянами и современным человеком максимальной развитостью имитации (подражание) обладали троглодиты (предки человека). Для обеспечения своей безопасности они, в

частности, имитировали голоса животных, вызывая у них подражательно-тормозные реакции. Позднее антропоиды все чаще использовали этот механизм для воздействия (суггестии) на себе подобным, что выходило за рамки имитационного побуждения.

Этнос, находящийся в статическом состоянии, стремится законсервировать отношения, сложившиеся между его членами, и их отношения к природе. При создании новой этнической целостности выдвигается и новый императив поведения. Если раньше общественное положение индивида жестко задавалось традицией и во многом зависело от его возраста, то теперь формулируется иное требование: «Будь тем, кем ты должен быть!», предопределяющее различные социальные роли (короля, дружинника, слуги и пр.). На первый план выдвигаются долг, обязанности индивида перед коллективом.

Последующее развитие этноса (нередко за счет подчинения соседей) приводит к востребованию индивидуальности («Будь самим собой!»), что порождает столкновение индивидов между собой, ожесточенное соперничество, поглощающее силы, ранее направлявшиеся на решение внешних задач.

С течением времени пассивное большинство этноса, настрадавшись от междуусобиц честолюбивых соплеменников, формирует новый императив: «Мы устали от великих!» Победивший пассионарий (отвлеченный идеал) задает новые нормы поведения, согласнокоторым всем следует стремиться походить на него и подражать ему.

В дальнейшем приоритет вновь получают интересы группы над личностью, этнос адаптируется к ландшафту. В заключение этнос либо умирает, либо, объединяясь с другими, порождает новый этнос. Следует заметить, что в стабильные («тихие») фазы развития этноса личность в значительной мере нивелируется, подчиняется разного рода групповым (родовым, профессиональным, конфессиональным) интересам и нормативам, т. е. у человека развивается гипертрофированно групповая идентичность в ущерб индивидуальному и общечеловеческому ее «слоям».

Сказанное, безусловно, не исчерпывает богатства и сложности концепции Б.Ф. Поршневая, однако в данной реконструкции истории человечества важно выделить следующие моменты. В период кризисного, переломного этапа в эволюции человечества оказались задействованными два механизма выхода из кризиса: 1) физическое расселение, когда интересы вида и индивида совпали, и был найден на какое-то время бескровный путь; 2) противопоставление «своей» и «чужой» групп, имевшее место тогда, когда мирный путь развития исчерпывал себя. При этом происходила активизация промежуточного, группового уровня идентичности, стимулирующая внутригрупповые фаворитизм [1] и агрессию, которая ведет к насилию, жестокости, войнам и т.д.

Известный историк А. Я. Гуревич, специалист по эпохе средневековья, утверждал, что «не оригинальность, не отличие от других, но, напротив, максимально деятельное включение в группу, корпорацию, в богоустановленный порядок - такова общественная доблесть, требовавшаяся от индивида» в средние века [6]. Полностью обрести и осознать себя человек той эпохи мог лишь в рамках коллектива. Аналогичные особенности социализации в средние века на Руси отмечает и Ю. М. Лотман.

Разрушение интегрированное™ в свойственные ему социальную группу, сословие началось лишь с развитием капитализма. Тогда же стал акцентироваться и индивидуально-личностный слой его идентичности. Этот процесс подробно проанализирован Э.Фроммом [16], по мнению которого разрыв средневековых связей человека с социумом, сословием, группой не принес желанной свободы. В результате человек оказался маленьким и бессильным существом перед действием могущественных экономических сил, лишенным всяких гарантий своего завтрашнего дня.

Итак, рассмотрев влияние особенностей исторической эпохи на успешность социализации личности, можно утверждать, что в стабильные периоды общественного развития более социально адаптированными оказались люди с преобладанием группового уровня идентичности. Им более присущи социотипические формы поведения, выражающие стремление системы к сохранению [3], в то время как в переломные кризисные моменты истории могут быть востребованы различные типы личности: с одновременным преобладанием общечеловеческого и индивидуально-личностного уровня идентичности; спасающийся от общественных бурь в привычных стереотипах групповых норм, присущих стабильному этапу развития социума. В условиях обществен-

ного кризиса доминирование такого типа личностей ведет к поискам «внешних» врагов, предпочтению «своей» (национальной, профессиональной, возрастной, территориальной и т. п.) группы.

Переходя к вопросу о влиянии этапа жизненного пути личности на успешность ее социализации, проиллюстрируем особенности социализации личности и формирования структуры ее идентичности в стабильные периоды развития общества. Для этого можно обратиться к анализу морального развития детей, проведенному Л.Колбергом [12]. Согласно его данным, дети до 7 лет находятся преимущественно на доконвенциональном уровне морального развития. Их поведение определяется в основном стремлением избежать наказания или получить поощрение, т.е. у них доминирует незрелый индивидуально-личностный уровень идентичности. К 13 годам и до окончания школы у большей части детей преобладает групповой уровень идентичности, когда моральность-аморальность поступка оценивается в зависимости от точки зрения референтной группы ребенка. По-видимому, этот уровень идентичности в стабильные периоды развития общества остается доминирующим, поскольку только 10% детей старше 16 лет достигают постконвенционального уровня морального развития, который характеризуется одновременной выраженностью индивидуально-личностного и общечеловеческого уровня идентичности.

Процесс социализации на разных этапах онтогенеза в условиях общественного кризиса протекает по-иному. Социальный кризис характеризуется, как правило, нарушением «идеологической ценности» общества (Э.Эриксон), расшатыванием его прежней системы ценностей, состоянием «аномии» (Э.Дюркгейм). При этом в принципиально иной ситуации оказываются три возрастные группы: дети до подросткового возраста; юноши и молодые люди; лица среднего и пожилого возраста.

Как было отмечено, дети вплоть до подросткового возраста находятся на доконвенциональном уровне морального развития, который характеризуется избеганием наказания и стремлением к получению поощрения, т. е. в своем поведении они в значительной мере руководствуются «принципом удовольствия» (З.Фрейд). В связи с этим в случае разрушения прежней системы общественных ценностей и создания новой они достаточно естественно принимают новые социальные нормы, следуя тому же принципу.

Наиболее важным периодом формирования зрелой идентичности является юность. В ходе юношеского кризиса идентичности могут быть преодолены конфликты, не решенные на предыдущих стадиях развития личности, травмы и страхи раннего детства. В то же время структура идентичности, формирующаяся в юности, оказывает влияние на все последующие стадии развития личности.

Кроме того, по мнению Э.Эриксона, при нарушении «идеологической цельности» общества возникают и дополнительные трудности. В частности, отдельные наиболее одаренные индивиды впадают в состояние психосоциального моратория, что выражается в неприятии ими системы общественных ценностей и в формировании своей собственной. Молодые люди, находящиеся в этом состоянии, могут сформировать как позитивную, так и негативную идентичность, представляющую собой как бы два полюса континуума. В центре его лежат такие типы мировоззрения, которые не принимают существующую систему ценностей и в то же время не вступают с ней в открытый конфликт.

На негативном полюсе этого континуума находятся молодые люди, имеющие свою систему норм, традиций, взглядов, в соответствии с которой они не только не принимают общепринятые социальные нормы, но и нарушают их, создавая тем самым преступную субкультуру.

Следует отметить, что в состояние психосоциального моратория может впасть не только один человек или какая-либо группа людей, но и целое поколение, юность которого пришлась на период бурных общественных перемен. Примером такого моратория поколения (или значительной его части), как нам кажется, был всплеск молодежного неформального движения в стране в середине 80-х годов XX столетия.

Таким образом, если дети и подростки легче всего адаптируются к условиям общественного кризиса, а в юношестве это сопряжено с определенными трудностями, то, видимо, сложнее всего адаптироваться к изменившимся условиям жизни людям, чья юность уже прошла. Их социализация проходит либо через переживание глубокого личностного кризиса, либо достаточно гладко, если в стабильные периоды развития общества такой человек был среди социальных аут-

сайдеров (или не в полной мере реализовывал свой потенциал), но именно в кризисных условиях его зрелая идентичность оказалась востребованной социумом.

Какой же тип личности наиболее успешно социализирован в кризисных социальных условиях? По нашему мнению, возможны два варианта: во-первых, актуализация группового уровня идентичности личности в крайних экстремальных его проявлениях (предпочтение своей национальной, территориальной, партийной или иной группы), что является своеобразным «уходом в прошлое» (по аналогии с психоаналитическим «уходом в болезнь») и в масштабах общества способствует развитию авторитарных, дезинтеграционных тенденций; во-вторых, одновременное доминирование двух крайних уровней идентичности - индивидуально-личностного и общечеловеческого.

§ 3. Асоциализация, десоциализация и ресоциализация личности

Понятие «социализация» означает сопричастность, соединение с обществом, в то время как приставка «а» в понятии «асоциализация» означает антиобщественный характер такой связи, как бы социализацию личности с противоположным знаком. Если сущность процесса социализации, рассмотренного в предыдущем параграфе, в общем и целом сводится к усвоению личностью социальных норм, ценностей, ролей, одобряемых обществом и направленных на его стабилизацию и нормальное функционирование, то термин «асоциализация» означает процесс усвоения личностью антиобщественных, антисоциальных норм, ценностей, негативных ролей, установок, стереотипов поведения, которые объективно приводят к деформации общественных связей, к дестабилизации общества.

Наряду с понятием «асоциализация» личности широко используется термин «социальная дезадаптация».

Говоря об асоциализации, нельзя не упомянуть еще о двух, связанных с данной проблемой терминах: «десоциализация» и «отставание в социализации». Первый означает, что на определенной стадии нормальной социализации личности происходит ее некоторая деформация, когда она попадает под влияние (стихийное или целенаправленное) отрицательной микросреды – дворовой компании сверстников, преступной группы и т.п. В результате этого у личности происходит разрушение прежних позитивных норм и ценностей, взамен которых усваиваются новые антиобщественные нормы и ценности, образцы поведения. Таким образом, термин «десоциализация» близок по содержанию понятию «асоциализация», однако отражает несколько иную грань этого процесса в общественном контексте.

Отставание в социализации означает несвоевременное, с опозданием усвоение личностью тех позитивных норм, образцов поведения, которые предписываются обществом для каждого этапосоциализации. Этот термин кажется далеким по смыслу от понятия «асоциализации», но тем не менее он связан с ним следующим образом. Отставание в социализации, не будучи антиобщественным, все же может со временем привести (и часто приводит) к усвоению личностью негативных норм или к бездумному подчинению такой отставшей в социализации личности воле других антиобщественных элементов.

Асоциализация личности происходит в те же хронологические периоды (детство, отрочество, юность), что и социализация, в то время как десоциализация может осуществляться и в зрелом возрасте. Правда, в этом случае речь чаще идет о частичной десоциализации, когда личность порывает одну или несколько положительных связей с обществом, государством, другие же остаются позитивными. Например, человек зрелого возраста, вставший на путь хищения государственной собственности под влиянием группы скрытых преступников, одновременно может оставаться хорошим отцом семейства, быть культурным, вежливым, нормально выполнять все другие социальные роли. Об этом писал К. Маркс в одной из своих ранних работ: «Разве каждый из граждан не связан с государством тысячью жизненных нервов, и разве оно вправе разрезать все эти нервы только потому, что этот гражданин самовольно разрезал какой-нибудь один нерв? Государство должно видеть и в нарушителе лесных правил человека, живую частицу государства, в которой бьется кровь его сердца, солдата, который должен защищать Родину, свидетеля, к голосу которого должен прислушиваться суд, члена общины, исполняющего общественные функции, главу семьи, существование которой священно, и, наконец, самое главное - гражданина государства. Государство не может легкомысленно отстранить одного из своих членов от всех этих

функций, ибо государство отсекает от себя свои живые части всякий раз, когда оно делает из гражданина преступника».

На наш взгляд, это высказывание К. Маркса вместе с его широкоизвестным тезисом о том, что сущность человека в своей действительности есть совокупность всех общественных отношений [11], можно взять за исходную методологическую посылку как для классификации степеней асоциализации, так и для рассмотрения процесса ресоциализации личности.

Что касается классификации асоциализированных личностей, то их можно расположить на шкале, где на одном полюсе будут находиться лица, в минимальной степени асоциализированные, «порвавшие» один или два «жизненных нерва» с обществом и государством, а на другом - лица, практически разорвавшие большинство основных связей с обществом, для которых преступный образ жизни стал источником существования и естественной жизнедеятельностью.

Каков же социально-психологический механизм асоциализации (десоциализации) личности, каким образом она встает на антиобщественный путь поведения? На раннем этапе асоциализации главным является механизм подражания, когда дети или подростки неосознанно или частично осознавая перенимают у взрослых, ведущих асоциальный образ жизни, негативные образцы поведения, определенную субкультуру. При этом основным мотивом у них выступает желание быть взрослыми, получить одобрение в данной отрицательной среде. Последняя стимулирует закрепление таких образцов поведения и, напротив, осуждает общепринятые нормы поведения. Иначе говоря, здесь осуществляется социальный контроль за личностью, в ходе которого к ней применяются или позитивные **санкции** (похвала, одобрение, поддержка и т.п.) при условии «нормального» с точки зрения среды поведения данной личности, или негативные (осуждение, неодобрение, угрозы избиения и т.п.) в случае отступления от выполнения установленных в этой среде правил поведения. Например, могут быть высмеяны доброта, милосердие, трудолюбие и, наоборот, одобрены жестокость, презрение к честному труду.

Процесс асоциализации личности хотя и осуществляется в основном стихийно, неосознанно, тем не менее он, как и социализация, может проходить целенаправленно. Ведь родители и лидеры преступных группировок могут научать подростков (а в случае десоциализации - и взрослых) преступному поведению вполне осознанно, путем постепенного вовлечения в преступную деятельность, используя тот же механизм поощрений и наказаний. Учитывая влияние более широкой социальной среды, других институтов социализации, такой «учитель» может мотивировать преступное поведение обучаемого позитивными, одобряемыми обществом ценностями, например честностью, справедливостью, заботой о ближнем, скрывая истинные мотивы.

В отношении личности, вставшей на криминальный путь поведения, общество в лице институтов социализации, органов социального контроля осуществляет **ресоциализацию**, т.е. процесс социального восстановления личности, усвоение ею повторно (в случае десоциализации) или впервые (в случае асоциализации или отставания в социализации) позитивных с точки зрения общества социальных норм и ценностей, образцов поведения. Приставка «ре» в понятии «ресоциализация» означает демонтаж, разрушение усвоенных личностью в процессе асоциализации (десоциализации) негативных, антиобщественных норм и ценностей и привитие ей позитивных норм и ценностей, одобряемых обществом.

Термин «ресоциализация» достаточно широко используется представителями не только социологии и социальной психологии, но и педагогами, юристами. Так, некоторые педагоги считают, что «перевоспитание осужденных направлено на их ресоциализацию и возвращение к честной трудовой жизни на свободе» [4] (т. е. в данном случае ресоциализация рассматривается как результат процесса перевоспитания). Юристы также используют этот термин, в частности, при исследовании вопросов уголовноисполнительной политики применительно к молодежи, отмечая большую способность к ресоциализации субъекта молодого возраста по сравнению со взрослым [8] (здесь ресоциализация рассматривается не только как результат, но и как процесс).

Общество, социальные институты, занятые социализацией и социальным контролем, могут зафиксировать вступление личности на асоциальный путь и принять соответствующие ресоциализирующие меры. При этом задействуются те же социальные институты, которые осуществляют процесс социализации, - семья, школа, трудовые, воинские, учебные коллективы, общественные организации, профилактические структуры правоохранительных органов. Нередко посредством таких мер процесс ресоциализации личности можно осуществить без лишения свободы.

Однако если асоциализация (десоциализация) осуществлялась скрытно от общества, если в деятельности названных институтов социализации допускались определенные сбои, рассогласования, и личность совершила уголовно наказуемое социально опасное деяние, то она может по приговору оказаться в местах лишения свободы. Суть этого этапа ресоциализации - в восстановлении и развитии у личности социально полезных связей с обществом, в разрушении асоциальных поведения и ролей, в усвоении, закреплении позитивных образцов поведения, социальных ценностей. В этом случае реасоциализацию осуществляют такие специальные институты, как воспитательно-трудовые колонии для несовершеннолетних, исправительно-трудовые колонии общего, строгого и особого видов режима и тюрьмы для взрослых осужденных. Главной целью этих социальных институтов является исправление и перевоспитание осужденных, т. е. их ресоциализация.

Проблема ресоциализации связана не только с исправлением осужденных. Она выходит на проблему включения в нормальный процесс социализации осужденных и других категорий лиц: больных, наркоманов, лиц, переживших стресс во время аварий, боевых действий, природных стихийных бедствий. Поэтому в настоящее время наряду с понятием «социальная адаптация» в социальной психологии широко используется термин «социальная реабилитация». Во многом эти термины синонимичны друг другу, во всяком случае, они составляют основное содержание социальной работы. Но между ними есть и различия - прежде всего в объекте социальной работы. Социальная адаптация необходима как здоровым, так и больным людям. Что же касается социальной реабилитации, то в ней нуждаются лица, для которых характерен посттравматический синдром, в частности «афганцы», ликвидаторы чернобыльской аварии, лица, перенесшие природные стихийные бедствия, беженцы из так называемых «горячих точек», освобожденные из мест лишения свободы, инвалиды и др. Эти лица испытывают потребность не только в социальной помощи, но и в психотерапии, психокоррекции (аутотренинге и пр.). Без снятия эмоциональной напряженности (реабилитации) невозможна социальная адаптация. В данном случае важны не только восстановление социальных функций, но и нормализация психических состояний.

На Западе опыт по социальной реабилитации накопили различные фонды, общества милосердия, церковь, Армия спасения и т. п.

Аналогичная по содержанию социальная работа разворачивается и в России, о чем свидетельствует создание реабилитационных центров. Это обстоятельство обуславливает необходимость ускорения развития гуманистической психологии, ориентированной на нужды социальной практики.

Глава 4 СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ ЛИЧНОСТИ

§ 1. Понятие и факторы, определяющие социально-психологическую компетентность личности

Компетентность означает доскональные знания в какой-либо области. Компетентный человек - это знающий, хорошо осведомленный о чем-либо человек, т. е. компетентность, как правило, связывают с квалификацией специалиста, имеющего исчерпывающие знания в какой-либо профессиональной области.

Однако существуют сферы, в которых многие считают себя компетентными без всякой на то подготовки, например спорт, медицина, педагогика, театр, политика. Действительно, здесь иногда хватает и житейской мудрости и опыта, но это еще не говорит о том, что человек, проявивший смекалку, социально-психологически компетентен. Это объясняется тем, что социально-психологическая компетентность - категория прежде всего научная.

Социально-психологическая компетентность личности представляет собой специальные знания об обществе, о политике, экономике, культуре и т.д. Иными словами, социально-психологическая компетентность по своему содержанию напоминает то, что в свое время называлось мировоззрением. Она позволяет личности ориентироваться в любой социальной ситуации, принимать верные решения и достигать поставленных целей.

Антиподом социально-психологической компетентности являются некомпетентность, неграмотность, невежество, суеверие, мистика, оторванная от жизни фантазия.

Социально-психологическая компетентность - явление многомерное. Она складывается из коммуникативной, перцептивной (когнитивной) компетентности и знаний в области взаимо-

действ-вия, поведения.

Коммуникативная компетентность, по мнению профессора Л.А.Петровской, имеет двоякий смысл - это и эмпатическое свойство (сопереживание), и знания о способах ориентации в различных ситуациях, свободном владении вербальными и невербальными средствами общения. Перцептивная компетентность означает степень соответствия сформировавшихся картин мира, стереотипов, образов научным картинам мира. Компетентность в области взаимодействия сводится к знаниям о природе социальных влияний.

Особое значение для социально-психологической компетентности имеет эмпатия, оказывающая влияние на когнитивную сферу, глубину проникновения в ситуацию, идентификацию. При этом социально-психологическая компетентность проявляется на разных уровнях: макроуровне (политика, деятельность верхних эшелонов власти); среднем уровне (социальные институты и общности); микроуровне (межличностное общение).

Социально-психологическая компетентность делится на два вида: житейская и профессиональная.

Житейская социально-психологическая компетентность - результат социализации, т.е. адаптации к конкретным условиям. Быть на высоте в вопросах общения, познания заставляет жизнь. Социально-психологическая компетентность в нормальном обществе выгодна, потому так ценятся улыбка, вежливая манера обращения, культура общения.

В основе житейской социально-психологической компетентности лежат бытовые картины мира, стереотипы, художественные образы, многолетние наблюдения, народный опыт, знания в той или иной области. Ее называют народной мудростью, которая получила свое выражение в мифологии, фольклоре, пословицах, поговорках, традициях, обычаях, укладе жизни, наблюдениях в виде примет, говоря иначе - в менталитете.

Например, существовал такой обычай, как сватовство. Задолго до появления службы знакомств, использующей информационные банки о потенциальных кандидатах в супруги, люди неплохо справлялись с задачей выбора жениха или невесты. Чтобы избежать ошибок, выбор производился на основе тщательного изучения кандидата и многочисленной его родни. Здесь можно говорить о своеобразном лонгитюдном (длительном и систематическом) исследовании, продольном срезе с использованием методов: биографического, обобщения независимых характеристик, наблюдения. Конечно, нельзя идеализировать этот обычай, но рациональное зерно в нем есть. Он более эффективен, чем уличные знакомства.

Нередко на социально-психологическую компетентность оказывают влияние предрассудки (суеверия), особые психологические способности, на которых спекулируют разного рода шарлатаны (чревовещатели, предсказатели судеб и ясновидцы).

Современная житейская социально-психологическая компетентность связана с необходимостью адаптации к рыночным отношениям. В основе ее лежит переоценка ценностных ориентации: ставка не на коллективную ответственность и образ жизни, а на индивидуалистическое жизнеустройство, собственные возможности, внутренний локус контроля.

Если современная житейская социально-психологическая компетентность в нормальном обществе базируется прежде всего на знаниях законов, то при переходе от тоталитарного государства к демократическому наблюдается обратное. В данном случае ценится способность обойти закон.

Житейская социально-психологическая компетентность проявляется в различных сферах: семейной (в виде своеобразной науки «ладить»), услуг (круга связей), в общественных местах (транспорт, дискотеки, стадионы, клубы, театры), в межнациональных отношениях и т.д. Однако в названных сферах часто наблюдаются антиподы социально-психологической компетентности. Так, в сфере услуг вежливость и внимание проявляются только по отношению к нужным людям, а ко всем остальным - равнодушие, в общественных местах вместо доброжелательности - агрессия, беспардонность, почтительность - только по отношению к начальству, а по отношению к остальным - хамство.

Профессиональная социально-психологическая компетентность складывается из научных картин мира и знаний в области общения.

Социально-психологическая компетентность имеет особое значение для представителей властных структур, работников сценического жанра (актеров, чтецов и пр.), соци-

альных работников, дипломатов, педагогов, психологов и врачей, сотрудников спецслужб и правоохранительных органов, работников сферы услуг, управленцев и предпринимателей.

Данные специалисты, как правило, имеют соответствующую подготовку и глубокие познания в области делового общения (умение устанавливать контакт, вести переговоры); закономерностей восприятия и познания людьми друг друга на основе внешности, поведенческой симптоматики, визуальной диагностики; психического воздействия.

Такие люди бывают неплохими физиогномистами, умеют контактировать не случайно. Они, используя возможности транзактного анализа, умело маскируют свое поведение, завоевывают друзей не только по Д.Карнеги, но и с помощью других методик, достаточно полно освещаемых в литературе.

Рассматривая социально-психологическую компетентность, нельзя не сказать о кастовой и профессионально-преступной компетентности. Первая представляет собой знания специфической системы этикетного общения в замкнутых общностях: политическая элита, аристократические круги, масонские ложи. Здесь используется свой язык, основанный на особых нормах, понятны узкому кругу лиц. Вторая говорит о наличии знаний, используемых преступниками для совершения противоправных действий. В этой связи следует отметить так называемую социально-психологическую компетентность мошенников. Представители этой преступной квалификации обладают знаниями и способностями «работать» на доверии, т.е. входить в доверие к людям и совершать кражи и аферы.

Особо высокие требования предъявляются к уровню социально-психологической компетентности представителей власти - системе знаний, позволяющей учитывать последствия принимаемых решений и воздействовать на ход событий с позиции соблюдения прав человека и обеспечения национальных интересов. Если с этой точки зрения проанализировать компетентность представителей власти, то результаты получаются малоутешительные. Ещесплошь и рядом встречаются случаи безответственных заявлений, прогнозов, обещаний, принятых без серьезного обоснования и научного прогнозирования, например в области государственно-го устройства, экономики, национальной безопасности, экологии.

Социально-психологическая компетентность связана с этическими проблемами, так как базируется на доскональных знаниях о технике овладения «ролевыми масками», позволяющими личности скрывать истинное лицо, вести двойной образ жизни, хитро-умную игру, заниматься интригами и даже перейти на нелегальное положение. В одних случаях это оправдано необходимостью выполнения служебных функций, например деятельность дипломатов, сотрудников спецслужб, актеров; в других - ситуациями, которые отрицают прямолинейность и требуют «святой лжи». Нередко социально-психологическая компетентность ассоциируется с «синдромом Талейрана» и используется, в качестве инструмента интриг и вероломства.

Социально-психологическая компетентность определяется следующими факторами:

- 1) индивидуальными особенностями (при этом большую роль играет тип личности, в частности, является ли она интро- или экстравертной, аутичной или неаутичной, а также ее интеллект);
- 2) психическими состояниями (астеническое и стеническое) и типичными настроениями;
- 3) эффективностью социализации (например, нарушение социализации приводит к возникновению эмоциональной глухоты, комплексов, агрессивности);
- 4) влиянием культурных различий;
- 5) специальной социально-психологической подготовкой.

Одним из факторов, оказывающих существенное влияние на социально-психологическую компетентность, в связи с чем о нем следует сказать отдельно, является когнитивная сложность личности. Имеются когнитивно простые и когнитивно сложные люди. В основе когнитивной простоты лежит одномерное восприятие мира: или в черном, или в белом свете без полутонов и оттенков. Когнитивно простая личность подразделяет людей на «своих» и «чужих»: кто не с нами, тот против нас. Когнитивно сложная личность воспринимает мир во всем его многообразии и положительно влияет на социально-психологическую компетентность. Изучение характеристик, анализ кадрового аттестования показывают, что до когнитивной сложности многим людям еще далеко (об этом можно судить, например, по их позиции к предпринимателям и фермерам). Между тем происходящие социальные изменения заставляют учиться деловому общению, чтобы быть компетентным в соци-

ально-психологическом отношении. Такая потребность существует не только у бизнесменов, менеджеров, но и у многих других людей.

Сегодня без социально-психологической компетентности нельзя обойтись практически никому.

§ 2. Социально-психологическая компетентность как ведущее свойство профессионала

Социально-психологическую компетентность следует отличать от психологической готовности и профессионального мастерства. Природа социально-психологической компетентности состоит из соответствующих знаний, представлений и стереотипов. Психологическая готовность и мастерство включают в себя не только знания, но и умения, и навыки, и другие компоненты. Социально-психологическая компетентность сводится к знаниям, но это не значит, что она не играет никакой практической роли в профессиональной деятельности.

Социально-психологическая компетентность имеет самое прямое отношение к теории «Я-концепции». Различают как психофизиологическое и психическое, так и социально-психологическое «Я». К наиболее известным теориям социально-психологического «Я» относятся теории зеркального «Я», социального сравнения и самовосприятия. Складываясь из отражения социальных оценок (мнений других людей), социально-психологическое «Я» регулирует поведение и деятельность личности. Иначе говоря, известная схема «внешнее преломляется через внутреннее» означает формирование когнитивной сферы личности в результате внешнего воздействия и затем указывает на ее роль в регулировании поведения и деятельности. Сформировавшаяся под внешними воздействиями когнитивная сфера (картины мира, образы) приобретает самостоятельное значение и выступает в качестве регулятора. Внутренний образ зависит не только от соответствия научным картинам мира, но и от ущербности, психотравмированности «Я» в процессе социализации.

Самооценка и самоуважение - наиболее важные регулятивные функции «Я». Следовательно, то, как человек рассматривает самого себя, должно быть отражением того, что, по его мнению, думают о нем другие, хотя совершенно не обязательно, чтобы они действительно так думали.

Социально-психологическая компетентность предотвращает деформирование «Я» и поэтому положительно воздействует на адекватность картины мира, самооценку, регуляцию профессиональной деятельности личности. Чем выше социально-психологическая неграмотность, тем выше вероятность деформирования «Я» со всеми вытекающими последствиями. Так, поведение и профессиональная деятельность сотрудников органов внутренних дел во многом зависит, во-первых, от общественного мнения граждан и оценки работников правоохранительных органов со стороны правонарушителей, во-вторых, от восприятия сотрудниками органов внутренних дел общества, преступного мира и профессиональной среды.

Профессиональная «Я-концепция» содержит представления личности, организует процесс ее познания и взаимодействия, т. е. влияет на социально-психологическую компетентность субъекта.

Раздел III СОЦИАЛЬНАЯ ПСИХОЛОГИЯ ОТНОШЕНИЙ И ОБЩЕНИЯ

Глава 5 СУЩНОСТЬ, СТРУКТУРА И ФУНКЦИИ СОЦИАЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ И ОБЩЕНИЯ

§ 1. Понятие и виды социальных отношений, их взаимосвязь с общением

Для обозначения системы отношений используют различные понятия: «социальные отношения», «общественные отношения», «человеческие отношения» и т.д. В одном случае они употребляются как синонимы, в другом - резко противопоставляются друг другу. На самом деле, несмотря на смысловую близость, данные понятия различаются между собой.

Социальные отношения - это отношения между социальными группами или их членами. Несколько иной пласт отношений характеризует понятие «общественные отношения», под которыми понимают многообразные связи, возникающие между названными общностями, а также внутри них в процессе экономической, социальной, политической, культурной жизни и деятельности. Отношения классифицируют по следующим основаниям: - с точки зрения владения и распоряжения собственностью (классовые, сословные);

- по объему власти (отношения по вертикали и по горизонтали);
- по сферам проявления (правовые, экономические, политические, моральные, религиозные, эстетические, межгрупповые, массовые, межличностные);
- с позиции регламентированности (официальные, неофициальные);
- исходя из внутренней социально-психологической структуры (коммуникативные, когнитивные, конативные и пр.).

Кроме понятия «общественные отношения», в науке широко используется и понятие «человеческие отношения». Оно, как правило, применяется для обозначения всевозможных субъективных проявлений человека в процессе его взаимодействия с различными объектами внешнего мира, не исключая и отношение к самому себе. Социальные отношения выражаются в виде производственных, экономических, правовых, нравственных, политических, религиозных, этнических, эстетических и т. д.

Производственные отношения концентрируются во множестве профессионально-трудовых ролей-функций человека (например, инженер или рабочий, руководитель или исполнитель и т.д.). Это множество предопределяется разнообразием функционально-производственных связей человека, которые задаются нормативами профессионально-трудовой деятельности и в то же время возникают стихийно по мере необходимости решения новых проблем.

Экономические отношения реализуются в сфере производства, владения и потребления, представляющей собой рынок материальной и духовной продукции. Здесь человек выступает в двух взаимосвязанных ролях - продавца и покупателя. Экономические отношения вплетены в производственные через рынок труда (рабочей силы) и создание потребительских товаров. В этом контексте человеку свойственны роли хозяина и владельца средств производства и произведенной продукции, а также роль рабочей силы, которую нанимают.

Экономические отношения бывают планово-распределительными и рыночными. Первые возникают в результате чрезмерного вмешательства государства в экономику. Вторые образуются за счет либерализации, свободы экономических отношений. Однако степень их свободы бывает разной - от полной до частично регулируемой. Основной признак нормальных экономических отношений - саморегулируемость за счет конкуренции, соотношения спроса и предложения. Но это не значит, что государство вообще устраняется от контроля за экономическими отношениями. Оно взимает налоги, контролирует источники доходов и пр.

Правовые отношения в обществе закрепляются законодательным путем. Они устанавливают меру свободы личности как субъекта производственных, экономических, политических и других общественных отношений. В конечном счете правовые отношения обеспечивают или не обеспечивают эффективное выполнение роли социально активного человека. Законодательное несовершенство компенсируется неписаными правилами поведения человека в реальных сообществах людей. Эти правила несут на себе огромную нравственную нагрузку.

Нравственные отношения закрепляются в соответствующих ритуалах, традициях, обычаях и других формах этнокультурной организации жизни людей. В этих формах заключается мо-

ральная норма поведения на уровне бытующих межличностных отношений, которая проистекает из нравственного самосознания конкретной общности людей. В проявлении нравственных отношений много культурно-исторических условностей, идущих от образа жизни общества. В центре этих отношений находится человек, который рассматривается как самоценность. По проявлению нравственных отношений-человек определяется как «хороший-плохой», «добрый-злой», «справедливый-несправедливый» и т. п.

Религиозные отношения отражают взаимодействие людей, которое складывается под влиянием представлений о месте человека во вселенских процессах жизни и смерти, о таинствах его души, идеальных свойствах психики, духовных и нравственных основах существования. Эти отношения вырастают из потребности человека к самопознанию и самосовершенствованию, из сознания высшего смысла бытия, осмысления своих связей с космосом, объяснения таинственных явлений, которые не поддаются естественнонаучному анализу. В этих отношениях преобладают иррациональные начала психического отражения действительности, основанные на чувствах, интуиции и вере.

Идея Бога позволяет соединить разрозненные и смутные предчувствия случайных и закономерных событий жизни человека в целостный образ земного и небесного бытия человека. Различия в религиях - это прежде всего различия в этнокультурологических концепциях божества как хранителя души человека. Эти различия проявляются в житейском, культовом и храмовом религиозном поведении (ритуалах, обрядах, обычаях и т.п.). Если в принятии идеи Бога все верующие едины, то в ритуальной части богослужения и приближении к Богу они могут стать фанатически непримиримыми друг другу. Религиозные отношения воплощаются в ролях верующего или неверующего. В зависимости от вероисповедания человек может быть православным, католиком, протестантом, магометанином и т.д.

Политические отношения концентрируются вокруг проблемы власти. Последняя автоматически приводит к доминированию тех, кто ею обладает, и подчинению тех, кто ее лишен. Власть, предназначенная для организации общественных отношений, реализуется в виде лидерских функций в сообществах людей. Ее абсолютизация, как и полное отсутствие, вредна для жизнеобеспечения сообществ. Гармония властных отношений может быть достигнута путем разделения властей - законодательной, исполнительной и судебной. Политические отношения в этом случае должны приобретать характер демократического процесса, в котором задача властных структур и лидеров заключается в поддержании баланса прав на свободу каждого члена общества. Этнические отношения возникают из различий сходства образа жизни локальных групп населения, имеющих общее антропологическое (родоплеменное) и географическое происхождение. Различия между этносами являются естественно-психологическими, так как в образе жизни этноса закреплён уклад общественных отношений, способствующих оптимальной адаптации человека к конкретной природной (географической и социальной) среде. Этот уклад естественно вытекает из особенностей воспроизводства жизни в конкретных условиях. Соответствующий образ жизни этноса закрепляется в стереотипах поведения и деятельности, в языке, ритуалах, традициях, обычаях, праздниках и в других культурологических формах общественного бытия.

Эстетические отношения возникают на основе эмоционально-психологической привлекательности людей друг для друга и эстетического отражения вещественных объектов внешнего мира. Эти отношения отличаются большой субъективной варианностью. То, что для одного человека может быть привлекательным, для другого - нет. Эталоны эстетической привлекательности имеют психобиологическую основу, которая связана с субъективной стороной человеческого сознания. Они обретают постоянство в этно-психологических формах поведения, подвергаясь культурологической обработке через различные виды искусства и закрепляясь в социально-исторических стереотипах человеческих отношений.

В психологии уже много десятилетий идет разработка категории отношений в специфическом для этой науки ключе. Но объективности ради следует отметить, что иные психологические школы относились настороженно к попыткам создать теорию человеческих отношений. Однако такой подход явно неоправдан, поскольку названная теория несет в себе сильнейшее гуманистическое начало. Основателем теории человеческих отношений на Западе считается Э. Мэйо, хотя в России одновременно с ним о необходимости разработки теории отношений в психологии писали В.М.Бехтерев, А. Ф. Лазурский, В. Н. Мясищев.

Понятие «человеческие отношения» является более широким по сравнению со всеми остальными, обозначающими те или иные отношения. Какое содержание необходимо вкладывать в категорию отношений?

Отвлечемся от многих сторон бытия, с которыми связан каждый человек и к которым у него есть свое отношение, и остановимся лишь на его отношениях с различными общностями, членом которых он является, а также на его отношениях с теми или иными людьми. В этом случае можно выявить, что отношение, во-первых, предполагает актуализацию знания в образно-понятийной форме об общности или о личности у тех, кто вступает во взаимодействие; во-вторых, оно всегда несет в себе тот или иной эмоциональный отклик взаимодействующих индивидов (общностей) на общность или личность; в-третьих, одновременно актуализирует определенное обращение с ними. Затем, если далее объективировать «психологическую изнанку» каждого из отношений, в систему которых включен человек, можно увидеть цель, которую преследует личность, вступая во взаимодействия с общностями и отдельными людьми, и обязательно потребности, которые непосредственно влияют на характер ее отношений. У каждой личности обычно бывают разные отношения с какой-то общностью и даже с отдельным человеком, который входит в ближайшее или более отдаленное окружение. В отношениях одного человека с другим обнаруживается характерный признак - наличие положительной или отрицательной эмоциональной реакции на другого человека. Эта реакция может быть и нейтрально равнодушной или противоречивой. Естественно, что одни отношения в силу своего характера могут нести конструктивное начало и «работать» на умственное, нравственное, эстетическое, трудовое и физическое развитие личности, а действие других отношений может иметь для нее деструктивный результат. В этом смысле для личности особенно важны отношения с субъективно значимыми для нее людьми. Именно они сильнее всего влияют на восприятие личностью окружающего и толкают ее к нестандартным поступкам.

Среди *межличностных отношений* выделяются отношения знакомства, приятельские, товарищеские, дружеские и отношения, переходящие в интимно-личностные: любовные, супружеские, родственные. Н. Н. Обозов классифицирует эти отношения по их глубине, избирательности в выборе партнера и функциям [9]. Главным критерием отношений является глубина вовлеченности в них личности. Наибольшее включение личности происходит в дружеских и супружеских отношениях.

Избирательность можно определить по числу признаков, значимых для установления и воспроизводства отношений. С этим связано установленное число квот, возможных для различных видов отношений. Если среднее число лиц, включенных в отношения знакомства одного взрослого человека, составляет 150-200, в приятельские отношения - 70 -150, то в дружеские - всего 2-3 человека.

Взаимоотношения можно *различать по дистанции* между партнерами во время общения, по продолжительности и частоте контактов, применению ролевых клише в актах общения и т.д. Общая закономерность, выделенная Н.Н.Обозовым, состоит в том, что по мере углубления отношений сокращается дистанция общения, увеличивается частота контактов, устраняются ролевые клише.

Как явствует из изложенного, понятием «межличностные отношения» обозначаются человеческие отношения в контексте реального непосредственного или опосредованного взаимодействия людей, имеющих обратную связь друг с другом. В этом контексте межличностные отношения приобретают характер социально-психологических за счет вмешательства в общественные отношения личных отношений как персонализированной реакции партнеров друг на друга.

Понятием «личное отношение» определяется сугубо индивидуальная субъективная направленность человека на кого-либо или на что-либо. В личном отношении к другому человеку заключены конкретное реагирование на достоинства и недостатки партнера, его значимость для субъекта отношения. Личное отношение однонаправленно и проистекает из субъективных установок человека. Оно может оставаться скрытым.

Крайняя степень субъективности личных отношений заключена в единстве эффективных, гностических и регуляторных функций психики. В личных отношениях наиболее полно проявляется эффективный компонент психического отражения. При этом в эффективном реагировании концентрируется подсознательная мотивация человека. В силу этого в личных отношениях пре-

обладают эмотивные (эмоционально-чувственные) и конативные (установочно-волевые) компоненты психической деятельности.

Психические отношения раскрывают притягательность объекта, благоприятно или неблагоприятно воздействующего на органы чувств человека. Эти отношения отличаются произвольностью реагирования субъекта на свойства отражаемого объекта. Они сопровождают любой акт психической деятельности человека на конкретно-чувственном уровне отражения, предопределяя его эмоциональный колорит и проявляясь в чувственном тоне и настроении, а также в аффектах и других психических состояниях. Кроме того, они регулируют взаимодействие с объектом, обнаруживая себя в стремлении к нему или в избегании его. Осознание своего психического отношения к объекту за счет когнитивных компонентов психического отражения преобразует элементарное эффективное реагирование в чувства партнера. Тем самым психические отношения трансформируются в психологические.

Психологические отношения личности в развитом виде представляют целостную систему ее индивидуальных, избирательных, сознательных связей с различными сторонами объективной действительности. Сознательность и произвольность психологических отношений опирается на когнитивные и конативные функции психической деятельности человека. Благодаря когнитивным процессам происходит анализ значимости приятного-неприятного объекта, что и предопределяет наше психологическое отношение при выборе или отвержении данного объекта. Сама же значимость и последующий выбор объекта согласуются с мотивационными компонентами психической организации человека, что обеспечивает субъекту психологическую готовность к поступку той или иной направленности.

Новое качество социально-психологических отношений обусловлено тем, что они всегда продукт взаимодействия, взаимосвязи, взаимоустремления, взаимовлияния, взаимопознания, взаимовыражения, взаимоотношения. Все эти «взаимо» интегрируются в групповые эффекты сотрудничества-соперничества, дружбы-вражды, любви-ненависти, добра-зла, лидерства-конформизма и др.

Ролевые взаимоотношения отражают функционально-организаторскую зависимость людей в совместной деятельности. Взаимоотношения «ведущий-ведомый» в производственных сообществах представлены ролями руководителя, коллеги, исполнителя. Они закрепляются в официальной административно-управленческой структуре. В то же время каждый рядовой работник также может выступать по отношению к другому в роли ведущего или ведомого. Эти роли не всегда совпадают с официальными должностями и проявляются в неофициальном лидерстве.

Коммуникативные взаимоотношения характеризуют активность членов сообщества в их контактах, взаимосвязях и общении. Возникают они посредством информационного обмена между участниками взаимодействия и в значительной мере зависят от психологических качеств партнеров, которые они способны проявить в диапазоне «общительность-замкнутость». Развитию коммуникативных взаимоотношений благоприятствуют следующие качества: открытость, искренность, простота, личное обаяние, непосредственность, эмоциональность и т.п. Коммуникативный потенциал личности снижается из-за робости, застенчивости, скрытности, неумения слушать других и т. п.

Когнитивные взаимоотношения представляют собой результат отражения адекватности взаимного познания людей. Они характеризуют партнеров в диапазоне «понимание-непонимание» через проявление сочувствия, сопереживания, эмпатии и других социально-психологических феноменов, определяющих проникновение участников взаимодействия в психологическую сущность друг друга.

Эмоциональные взаимоотношения отражают взаимную привлекательность людей и проявляются в рамках «любовь-ненависть». Побудителями этих чувств становится физическая, психологическая, социальная привлекательность партнеров. Различные виды привлекательности могут взаимно усиливать или ослаблять друг друга. Зависит это от субъективных установок партнеров на их совместную деятельность, а также от этнопсихологических стереотипов.

Волевые взаимоотношения отражают возможности самопроявления партнеров в совместной жизнедеятельности. Они характеризуют меру психологической активности или характер поведения людей в сообществах. Волевые взаимоотношения изменяются в диапазоне «независимость-подчинение» и проявляются как властность, самостоятельность, решительность, настой-

чивость, уступчивость, терпимость и т.д.

Моральные взаимоотношения характеризуют поведение людей по критериям «добро-зло» и проявляются в заботливости, отзывчивости или равнодушии, корысти, агрессии, эгоизме и т.п. Эти взаимоотношения отражают **психологические установки**, касающиеся этической стороны поведения людей в сообществах. Понимание добра-зла в первичных группах не всегда соответствует общественной морали из-за сложности и противоречивости обыденного сознания, которое не всегда приемлет общечеловеческие ценности.

Свое реальное отражение и выражение человеческие отношения находят в общении.

Межличностные отношения могут рассматриваться не только как диадные, но и как отношения между людьми, входящими в общую для них группу - семью, школьный класс, спортивную команду, бригаду рабочих и т. п. В этих случаях они проявляются в характере и способах взаимных влияний, которые оказывают люди друг на друга во время совместной деятельности и общения.

Положение человека в группе, определяющее его права, обязанности и привилегии, называется статусными отношениями. Возникают они в связи с межличностными отношениями. В разных группах один и тот же человек может иметь разный статус. Например, подросток, которого недолюбливают за агрессивность и невоспитанность одноклассники и учителя, вне школы может оказаться «заводилой» дворовой компании, лидером неформальной группировки. Статус человека зависит и от особенности группы, в которую он входит. Важными характеристиками статуса являются престиж и авторитет личности как своеобразная мера признания окружающими ее заслуг. Отношения между конкретными малыми группами можно характеризовать как отношения внутригруппового фаворитизма, межгрупповой дискриминации, межгруппового сотрудничества [2]. Суть внутригруппового фаворитизма в том, что своя группа оценивается ее членами как более привлекательная (лучшая), нежели другие группы. Межгрупповая дискриминация, которая может быть следствием внутригруппового фаворитизма, проявляется во враждебном отношении к чужой группе. По мнению В.С.Агеева, внутригрупповой фаворитизм необходим на ранних стадиях развития малой группы. Он благотворно влияет на ее сплоченность и отражает степень значимости и привлекательности группы для индивида. В этой связи межгрупповая дискриминация представляется естественной для групп преступников, объединенных по признаку землячества, например в исправительно-трудовых колониях.

Таким образом, межгрупповые отношения складываются на основе, описанной Б. Ф. Поршневым: члены некоторой общности (группы) вырабатывают определенное представление и чувство единства, выражаемые словом «Мы», но ко всем, кто не входит в данную группу, относятся как к «чужим», обозначаемым местоимением «Они».

В преступных группах чувство «Мы» не только делает человека зависимым от других членов, но и дает ощущение силы, поддержки. Как правило, это чувство снижает степень критичности по отношению к своим действиям и ответственность за их результаты.

Внутригрупповой фаворитизм проявляется и на уровне взаимоотношений больших групп. Он проходит через сознание людей, искажая его предрассудками и предубеждениями против людей других национальностей, социальных групп или меньшинств. Нормальные отношения требуют диалога: общения культур. На этом уровне субъектами взаимодействия становятся целые общности, культуры.

Межгрупповые отношения - это только один из видов социального взаимодействия, социально-психологических контактов, которые принято обозначать термином «общение». В жизнедеятельности людей общение выполняет множество различных функций. Оно выступает и как условие человеческого существования, и как форма организации совместной деятельности, и как средство проявления человеческих отношений, и как способ воздействия людей друг на друга, и как механизм регуляции взаимодействия, и как процесс психологического познания человека человеком и т.д.

Нередко общение и отношение анализируются отдельно друг от друга, в то время как они должны рассматриваться во взаимосвязи. Многочисленные факты свидетельствуют о том, что отношения проявляются и формируются, как правило, в общении. Кроме того, отношения, складывающиеся между общающимися лицами, всегда влияют на многие характеристики общения.

Особой проблемой при изучении взаимозависимостей общения и отношения является уста-

новление степени соответствия характера отношения и формы его выражения в поведении человека, или, как говорил В.Н. Мясищев, в обращении человека с человеком. Формируясь как личность в конкретной социальной среде, человек усваивает и характерный для этой среды «язык» выражения отношений. Не останавливаясь на особенностях выражения отношений, отмечаемых у представителей различных этнических общностей, следует отметить, что даже в границах одной этнической общности, но в ее разных социальных группах этот «язык» может иметь свою весьма определенную специфику.

Глубоко интеллигентный человек выражает свое недовольство по отношению к другому человеку в корректной, не унижающей достоинство последнего форме. У плохо воспитанного, грубого человека форма выражения такого недовольства совсем иная. Даже проявление радости у представителей одной социальной подгруппы различается в зависимости от присущих им разных типов темперамента. Естественно, для того чтобы при общении с другим человеком адекватно воспринимать и понимать его отношение, надо проявлять весьма тонкую наблюдательность, в том числе и к форме выражения этого отношения. Разумеется, сказанным утверждается, что отношение передается лишь с помощью речи и голоса. В живом, непосредственном общении участвуют и мимика, и пантомимика. И наконец, формой выражения отношения могут быть действие и поступок.

Вместе с тем существуют не только индивидуальные формы выражения одного и того же отношения. В жизни имеют место случаи, когда человек в общении искусно имитирует какое-то иное отношение, которого у него фактически нет. И такой человек необязательно является лицемером. Чаще всего при общении истинное отношение скрывается, а имитируется другое отношение, если человек хочет казаться лучше, чем он есть на самом деле, в глазах тех, чьим мнением он дорожит. Мы завидуем более преуспевающему коллеге, а делаем вид, что радуемся его успехам. Нам не нравится стиль руководства начальника, а мы не только ему не перечим, но и вслух одобряем его деяния. В жизни есть расхожая фраза: «Не портить отношения!», смыслу которой как раз и соответствуют приведенные примеры. Конечно, в подобных случаях люди вступают в сделку со своей совестью. Нравственная цена этой сделки тем выше, чем серьезнее общественные последствия нашего двуличия. Сказанное вовсе не означает, что никогда и ни при каких жизненных обстоятельствах нельзя скрывать своего истинного отношения к чему-то или кому-то. Так, в работе врача, следователя, разведчика, тренера порой возникают ситуации, когда без маскировки переживаемого отношения невозможно решить свои профессиональные задачи.

Детальное описание других видов социальных отношений, которые не стали предметом рассмотрения в данном учебном пособии, содержится в книге Д. Майерса «Социальная психология» (СПб., 1997).

Обсуждая проблему взаимосвязи общения и отношения, а также зависимости между содержанием отношения и формой его выражения, следует подчеркнуть, что выбор человеком наиболее психологически целесообразной формы выражения своего отношения в общении происходит без напряжения и бросающейся в глаза нарочитости, если у него сформированы психические свойства личности, которые обязательны для успешного межличностного общения: способность к идентификации и децентрации, эмпатии и саморефлексии. Неприязнь или симпатия, испытываемые участниками общения, сказываются на его непринужденности и искренности, на степени легкости выработки единого мнения, на тех психологических последствиях, с которыми каждый из участников «выходит» из состоявшегося общения. Психологический механизм действия отношения на разворачивающийся процесс общения понятен: неприязненное отношение делает личность слепой к достоинствам партнера по общению и подталкивает ее к недооцениванию позитивных шагов с его стороны, направленных на успешный итог общения. Точно так же неприязненное отношение провоцирует личность на поведение, которое не ведет к углублению взаимопонимания общающихся, к установлению подлинного сотрудничества между ними.

Если отношения участников общения, так сказать, асимметричны, например, один из общающихся проявляет к другому пылкую любовь, а последний испытывает к нему неприязнь и даже, может быть, ненависть - нормального межличностного общения не произойдет. Чаще всего со стороны одного из общающихся будет стремление к подлинному межличностному взаимодействию, а со стороны другого - либо общение на формальном уровне, либо попытки «поста-

вить партнера по общению на место», либо откровенное избегание общения.

Итак, мы рассмотрели виды общения, субъектами которого выступали отдельные личности. Однако в повседневной жизни помимо общения человека с реальными партнерами имеет место общение с самим собой. Такое общение «в уме» называют пролонгированным. Индивид может мысленно продолжать разговор с человеком, с которым недавно общался, особенно если они вели спор и некоторые аргументы пришли ему на ум позже.

Во внутреннем, умственном, плане происходит и предобщение человека: он может заранее обдумывать предстоящий разговор, предполагать возможные аргументы и контраргументы участников общения. Как правило, продумывается тактика разговора, предполагающая ориентировку в содержании общения, в возможных типах контактов, пространственно-временной организации общения (размещении участников, времени начала общения и т. п.).

Продумывание «в уме» тактики общения предполагает наличие у человека образа партнера (партнеров) по взаимодействию и прежде всего предвосхищение того, кто будет стремиться доминировать в общении или занимать подчиненную позицию, а кто расположен к равноправному общению, к сотрудничеству и взаимопониманию. Исходя из изложенного о пролонгированном общении и предобщении, можно говорить об общении с представляемым партнером, воображаемым собеседником. В отличие от общения, происходящего в воображении писателей, здесь имеет место представление образа реально существующего человека, который в данный момент отсутствует. Такой вид общения чрезвычайно важен для развития личности и формирования ее самосознания. Это могут быть общение со своим вторым «Я» или внутренняя речь, являющаяся ретрорефлексией, т. е. анализом совершенных действий, поступков, критическая их оценка в настоящий период.

Разновидностью общения с самим собой может быть крайний вариант эгоцентрической речи. В этом случае общение может протекать с реальным человеком или конкретными людьми, но личность настолько увлекается произнесением речи, своими высказываниями, что забывает о партнерах и продолжает говорить «бесконечно», хотя слушателям это явно надоело и они перестали слушать.

Здесь общение носит явно односторонний характер. В этом параграфе даны самые общие характеристики общения и отношения, которые далее будут освещены в новом ракурсе и более конкретно.

§ 2. Понятие и виды общения

Говоря об общении, обычно имеют в виду процесс передачи и приема сообщений с помощью вербальных и невербальных средств, включающий обратную связь, в результате чего осуществляются обмен информацией между участниками общения, ее восприятие и познание ими, а также их влияние друг на друга и взаимодействие по достижению изменений в деятельности.

Схематично общение можно представить следующим образом:

- 1) передатчик, отправитель;
- 2) получатель, приемник, адресат;
- 3) канал связи;
- 4) шум, сигнал;
- 5) код, декодер.

К структуре общения относятся: -коммуникативно-информационный компонент, означающий прием и передачу сообщений и предполагающий обратную связь, в основе которого лежит психологический контакт;

- познавательный аспект, основанный на процессе восприятия и понимания людьми друг друга;

- интерактивная (контактная) сторона, связанная с процессом воздействия, поведения.

Выделяют такие виды общения, как межличностное, групповое и межгрупповое, массовое, доверительное и конфликтное, интимное и криминогенное, деловое и личное, прямое и опосредованное, терапевтическое и ненасильственное.

Особое значение в последнее время приобретает подход к рассмотрению общения с позиций гуманистической психологии. В связи с этим концепция «ненасильственного общения» вызывает все более возрастающий интерес, так как в ее основе лежат открытость и искренность кон-

тактов.

Общение возможно лишь при помощи знаковых систем. Различают вербальные средства общения (устная и письменная речь) и невербальные (неречевые) средства общения.

В том случае, когда общение осуществляется с помощью неречевых средств, очень важны жесты рук, особенности походки, голоса, а также выражение лица (мимика), глаз (микромимика), поза, движение всего тела в целом (пантомимика), дистанция и т. п. Причем выражение лица иногда лучше слов говорит об отношении к собеседнику. Известны гримасы, выражающие преданность, доброжелательность, лесть, презрение, страх, зависть, ненависть и т.п.

В межличностном общении обычно применяются письменный и устный язык.

Преимущества письменного языка становятся решающими там, где необходимы точность и ответственность за каждое слово.

Чтобы умело пользоваться письменным языком, нужно обогащать свой словарный запас, требовательно относиться к стилю.

Устный язык, отличающийся по ряду параметров от письменного, имеет свои правила и даже грамматику. Основное его преимущество перед письменным языком заключается в экономности, т. е. для устной передачи какой-либо мысли требуется меньше слов, чем для письменной. Экономия достигается благодаря иному порядку слов, пропуску концов и других частей предложений. Недостатками устного языка являются речевые ошибки, многозначность. Преимущества устного языка проявляются и там, где нужно воспитывать, влиять, воодушевлять, а также в условиях дефицита времени при защите своей чести и достоинства.

Искусство общения предполагает, во-первых, безупречное владение письменным языком, что обеспечивается образованием; во-вторых, хорошее владение устным языком (в этом большего успеха достигают люди, владеющие и образными и одновременно сложными народными оборотами речи); в-третьих, умение правильно устанавливать оптимальное соотношение устного и письменного языка для каждой ситуации.

Невербальные средства общения нужны, в частности, для того, чтобы регулировать течение процесса общения, создавать психологический контакт между партнерами; выражать эмоции, отражать истолкование ситуации. Как правило, они не могут самостоятельно передавать прямое значение слов, за исключением некоторых жестов. Они точно скоординированы между собой и словесными текстами. Совокупность этих средств можно сравнивать с симфоническим оркестром, а слово - с его солистом. Рассогласование отдельных невербальных средств существенно затрудняет межличностное общение. В отличие от речи невербальные средства общения осознаются как говорящими, так и слушающими не в полной мере. Никто не может все свои невербальные средства подвергать полному контролю.

Невербальные средства общения делятся на три группы:

1. Визуальные:

- кинесика (движение рук, ног, головы, туловища);
- направление взгляда и визуальный контакт; -выражение глаз;
- выражение лица;
- поза (в частности, локализация, смена поз относительно словесного текста);
- кожные реакции (покраснение, испарина);
- дистанция (расстояние до собеседника, угол поворота к нему, персональное пространство);
- вспомогательные средства общения, в том числе особенности телосложения (половые, возрастные) и средства их преобразования (одежда, косметика, очки, украшения, татуировка, усы, борода, сигарета и т. п.).

2. Акустические (звуковые):

- связанные с речью (интонация, громкость, тембр, тон, ритм, высота звука, речевые паузы и их локализация в тексте);
- не связанные с речью (смех, плач, кашель, вздохи, скрежет зубов, «хлюпанье» носом и т. п.).

3. Тактильные (связанные с прикосновением):

- физическое воздействие (ведение слепого за руку, контактный танец и др.);
- такевика (пожатие руки, хлопанье по плечу).

Проблема человека находится в центре внимания всех аспектов общения. Однако увлечение инструментальной стороной общения может нивелировать его духовную сущность и привести к упрощенной трактовке общения как информационно-коммуникативной деятельности. При этом проблема человека уходит на дальний план либо решается в логике манипуляторского подхода. Поэтому при неизбежном научно-аналитическом делении общения на указанные аспекты важно не потерять в них человека как духовную и активную силу, преобразующую в этом процессе себя и других. В результате общение по своему содержанию становится сложнейшей психологической деятельностью партнеров.

В рамках коммуникативного аспекта общения психологическое взаимодействие партнеров концентрируется вокруг проблемы контакта. Эту проблему не следует сводить только к умениям и навыкам коммуникативного поведения и использования средств общения. Главное в успехе контактов заключается в восприятии партнерами друг друга.

Психологический контакт начинается с конкретно-чувственного восприятия внешнего облика партнеров посредством органов чувств. В этот момент доминируют психические отношения,

пронизанные эмоциональной реакцией друг на друга как на психофизическую данность. Реакции притяжения-отталкивания проявляются в мимике, жестах, позе, взгляде, интонации, которые свидетельствуют о том, нравимся мы друг другу или нет. Обоюдные или односторонние реакции отвержения могут выражаться скольжением взгляда, отдергиванием руки при пожатии, отворачиванием тела, отгораживающими жестами, «кислой миной», суетливостью, убоганием и т.д. И наоборот, мы обращаемся к тем, кто улыбается, смотрит прямо и открыто, разворачивается в анфас, отвечает бодрой и веселой интонацией и т. п.

На стадии возникновения контакта заметная роль принадлежит внешней привлекательности человека, благодаря которой он приобретает особый, более высокий, коммуникативный потенциал. Поэтому люди, как правило, ревниво относятся к своему внешнему облику и уделяют ему много внимания.

Субъективная оценка партнеров по внешнему облику происходит по шкале «нравится - не нравится». Если человек нам нравится, он легче вступает с нами в контакт, если нет - ему приходится преодолевать наше отрицательное эмоционально-эстетическое отношение к его внешнему облику. На этом пути ему необходимо продемонстрировать другие, столь же ценные для достоинства своей личности, качества. Это могут быть как привлекательные психологические качества (ум, доброта, отзывчивость и многие другие), так и деловые качества, социальный статус, которые проявляются в различных формах невербального и вербального поведения. В них выражаются все стороны человеческой привлекательности, предопределяющие обаятельность личности.

Обаяние - это нечто большее, чем физическая привлекательность. Человек может быть красив, но холоден, необаятелен. Это не просто доброта, которая бывает навязчивой или «хуже воровства», и не фанатическая увлеченность своим делом, и не высокомерное проявление значительного социального статуса личности. Обаяние - это, скорее, таинственный дар достигать психологического расположения окружающих, быть притягательным, очаровательным, вызывающим безотчетное положительное отношение. Обаяние исходит от человека. Оно в искрящихся глазах, в сияющей улыбке, в мягких жестах и ласковой интонации, в юморе и в то же время в оправданных ожиданиях партнера. Обаятельный человек говорит именно то, что мы хотим услышать. Это тот, кто вызывает ответное эмоционально-психологическое отношение, являющееся необходимой предпосылкой обратной связи.

Обратная связь как процесс взаимонаправленных ответных действий служит поддержанию контакта. Однако ее наличие не всегда свидетельствует о прочности и психологической глубине общения. Так, при фактическом общении обратная связь носит чисто внешний демонстрационный характер. Партнер подкакивает своему собеседнику, не вникая в то, что ему говорят. Он всего лишь демонстрирует процесс слушания, оставаясь психологически безучастным к содержанию и смыслу разговора. Это свидетельствует об отсутствии или спаде интереса к говорящему, его проблемам, о психологической разобщенности. Такой контакт не является прочным.

Исчезновение психологической взаимности приводит к тому, что говорящий начинает утрачивать нормальную интонацию, повышать голос, убыстрять речь, проявлять агрессивность и другие нарушения коммуникативного поведения. Психологическая общность партнеров укреп-

ляет их контакты и приводит к развитию взаимосвязи и вместе с тем к преобразованию их личных отношений в сторону осознания группового единства. В процесс поддержания взаимосвязи включаются новые опосредованные и технические средства коммуникации, которые образуют инфраструктурные коммуникативные сети. Внутригрупповые контакты приобретают характер социального взаимодействия в различных формах информационно-коммуникативной деятельности.

В рамках информационного аспекта общения происходит расширение круга психологических проблем, связанных с передачей и восприятием сообщений. Информационные потоки в каналах коммуникации являются животворящей силой человеческого общения и общественного прогресса. Информация заключает в себе результаты познания людьми всего, что их окружает, общечеловеческий опыт, в котором соединены индивидуальные достижения всех времен и народов. Она представляет собой общечеловеческое наследие, которое с помощью средств коммуникации передается от поколения к поколению, создавая для каждого из них новые условия жизни и развития.

Информационные функции общения можно трактовать как своеобразный механизм наследования способов адаптивного поведения человека и передачи видового опыта. Поэтому информация приобретает наибольшую ценность в любой сфере человеческой деятельности, а статус знающего человека растет в наших глазах.

Информация кодируется в каналах связи в виде знаков и их комплексов (сообщений, слов, жестов и т.д.), за которыми закреплены определенные значения. Системы знаков образуют естественные и условные языки, с помощью которых и совершается процесс общения. Знание языков расширяет информационные возможности человека. Количество языков может быть неограниченным в зависимости от практических потребностей и технических возможностей.

По целям сообщения информация может подразделяться на осведомительную, регуляторную и эмоциональную. Если передаются только сведения об объекте, то информация имеет осведомительное назначение. Если же общение рассчитано на побуждение партнера к действию, то информация приобретает регуляторную нагрузку. Эмоциональная информация адресуется к чувствам и переживаниям реципиентов.

Осведомительная беспристрастность сообщений требует более жесткой логики, лаконичности, лексической выверенности с точки зрения смысловой идентичности, наибольшей однозначности в понимании сообщения партнерами. Побуждающий эффект регуляторной информации в большей степени связан с мотивационной заинтересованностью участников общения в том или ином сообщении. Эмоциональность информации приобретается в основном за счет экспрессивной аранжировки сообщения. В этом большую роль играют выразительные движения и интонация участников общения.

Эффективность информационных функций общения зависит от успешного решения проблемы соотношения языковых средств со смыслом сообщения, что обеспечивает уровень взаимопонимания партнеров, который осложнен к тому же личностным взаимоприятием корреспондентов и реципиентов. В информационном аспекте общения появляются два направления психологического взаимодействия партнеров. Одно из них связано с восприятием и пониманием смысла сообщения, другое - с восприятием и пониманием личности партнера. Эти процессы находятся в сложных взаимоотношениях. Известно, что с большим доверием воспринимается сообщение, передаваемое корреспондентом с более привлекательным внешним обликом, профессиональным и возрастным статусом, нежели человеком, который ближе реципиентам по социально-психологической идентичности.

Межличностный характер общения выводит партнеров на проблему взаимопознания, что активизирует когнитивные функции субъектов общения, и они начинают выступать в роли практических психологов. Вопросы о том, кто мой собеседник, что он за человек, чего от него можно ожидать и многие другие, связанные с личностью партнера, становятся главными психологическими загадками для участников общения. Когнитивный аспект общения охватывает не только познание другого человека, но и рефлексивно - самопознание. Обобщающим эффектом этих процессов становятся образы-представления о себе и о партнерах. Такие образы формируются через групповую оценку личности и социально-психологическую интерпретацию личности по ее внешним проявлениям.

Содержательная структура данных образов соответствует свойствам человека. В ней обязательно присутствуют компоненты внешнего облика. Это не случайно, так как человек, беря на себя роль практического психолога, прокладывает путь к внутреннему миру партнера через поведенческие сигналы о состояниях и свойствах воспринимаемого. Психологическая характеристика личности прочно связывается с элементами внешнего облика, например: «умные глаза», «волевой подбородок», «добрая улыбка» и т.д. Конституциональные признаки внешнего облика и особенности его оформления одеждой и косметикой играют роль эталонов и стереотипов социально-психологической интерпретации личности.

Другая особенность этих образов заключается в том, что взаимопознание направлено в первую очередь на понимание тех качеств партнера, которые наиболее значимы для участников общения на данный момент их взаимодействия. Поэтому в образе-представлении о партнере не обязательно выделяется доминирующее качество его личности.

Эталоны и стереотипы взаимопознания формируются через общение с непосредственным окружением человека в тех общностях, с которыми он связан своей жизнью. Прежде всего это семья и этнос, пользующиеся культурно-историческими шаблонами поведения. Вместе с последними личность усваивает национально-этнические, социально-возрастные, эмоционально-эстетические, профессиональные и другие эталоны и стереотипы познания человека человеком. Практическое назначение взаимных представлений партнеров в том, что понимание психологического облика личности является исходной информацией для определения тактики своего поведения по отношению к участникам взаимодействия. Это означает, что эталоны и стереотипы взаимопознания выполняют функцию регуляции общения людей. Положительный и отрицательный образ партнера закрепляет отношение той же направленности, снимая или возводя психологические барьеры между ними. В расхождениях взаимных представлений с самооценками партнеров скрыты психологические конфликты когнитивного свойства, которые время от времени перерастают в конфликтные отношения между взаимодействующими людьми.

В группах индивидуальные представления людей друг о друге концентрируются в групповые оценки личности, которые функционируют в процессах общения в виде общественного мнения о человеке.

От непосредственного образа партнера мы поднимаемся к знанию о человеке вообще и возвращаемся к самооценке. Совершая эти круги взаимопознания, мы уточняем знания о себе и о том месте, которое можем занимать в обществе.

Аттракция как аспект общения связана с эмоциями, чувствами и настроением в личных контактах партнеров. Проявляются последние в выразительных движениях субъектов общения, их действиях, поступках, поведении. В них находят выражение отношения, которые становятся своеобразным социально-психологическим фоном взаимодействия, предопределяя больший или меньший успех совместной деятельности. Конативная (поведенческая) сторона общения как раз и служит целям согласования внутренних и внешних противоречий в позициях партнеров. Здесь раскрывается стремление человека к тем или иным ценностям, выражаются побудительные силы, регулирующие поведение партнеров в совместной деятельности. Универсальным механизмом регуляции поведения людей является установка, во многом определяющая стратегию жизни, пронизывающая все уровни функционирования человека и его психику. Установки всех видов уходят корнями в подсознание и поэтому с трудом поддаются рациональным способам согласования. Партнеры с разными установками не всегда понимают друг друга, плохо сотрудничают, чаще идут на радикальный разрыв. Благоприятному развитию общения способствует совместимость установок партнеров.

Согласование и координация позиций партнеров происходят посредством обмена взглядами, мыслями, чувствами. Этот процесс подчинен целям корректировки планов совместной деятельности. В ходе общения формируются цели, мотивы и программы поведения включенных в него индивидов, а также осуществляются взаимная стимуляция и взаимный контроль этого поведения. Установки, потребности, интересы, отношения в целом, выступая как мотивы, определяют перспективные направления взаимодействий

партнеров, в то время как тактика общения регулируется еще и взаимным пониманием личностных особенностей людей, их образами-представлениями друг о друге и о себе. При этом регуляция взаимодействия и взаимоотношения осуществляется не одним, а целой группой образов.

Помимо образов-представлений партнеров друг о друге в систему психологических регуляторов общения входят образы-представления о себе - «Я-концепция», представления партнеров о впечатлении, произведенном друг на друга, идеальный образ общественной роли, выполняемой ими. Эти образы не всегда четко осознаются людьми в процессах общения. Чаще всего они выступают как неосознанные впечатления. Психологические явления, заключенные в установках, мотивах, потребностях, интересах, проявляются посредством волевых действий в различных формах направленного на партнера поведения.

Когнитивные функции общения проявляются в рамках проблемы «отношение - поведение», эффективное решение которой предполагает согласованность взаимодействий партнеров. Большую роль здесь играет аттракция, эмпатия.

Взаимостремление предполагает столкновение партнеров в процессе согласования позиций, в результате чего они приходят к отношениям согласия-несогласия друг с другом. В случае согласия партнеры вовлекаются в совместную деятельность. При этом между ними происходит распределение ролей и функций. Эти отношения особым образом направляют волевые процессы у субъектов взаимодействия либо на уступку, либо на завоевание определенных позиций. Поэтому от партнеров требуются взаимная терпимость, собранность, настойчивость, психологическая подвижность и другие волевые качества, основанные на интеллекте и высоком уровне сознания и самосознания личности.

В процессе совместной жизнедеятельности происходит постоянное согласование мыслей, чувств, отношений партнеров. При этом формы общения могут быть различными. Одни побуждают партнеров к действиям (приказ, просьба, предложение), другие санкционируют действия партнеров (согласие или отказ), третьи вызывают на дискуссию (вопрос, рассуждение). Дискуссию может происходить в форме беседы, диспута, конференции, семинара и целого ряда других видов межличностных контактов.

Выбор форм общения чаще продиктован функционально-ролевыми взаимосвязями партнеров в совместной работе. Например, контрольная функция руководителя побуждает его к более частому использованию приказов, просьб и санкционирующих ответов, в то время как педагогическая функция того же руководителя требует более частого использования дискуссионных форм общения.

Взаимовлияние реализуется в способах и приемах воздействия людей друг на друга при общении. Посредством взаимовлияния партнеры «обрабатывают» друг друга, стремясь к изменению и преобразованию психических состояний, установок и в конечном счете поведения и психологических качеств личности.

В результате взаимовлияния возникают отношения «подчинение-сопротивление», «следование-избегание», «солидарность-противодействие» и другие, основанные на волевых качествах партнеров, признании или отрицании их авторитета, статуса и ролей. Влиятельность личности зависит от ее места в системе общественных и групповых отношений, от тех средств, которыми она располагает в организационной структуре совместной деятельности.

Каждая общность людей имеет свои средства воздействия в разнообразных формах коллективной деятельности, в которых отражаются социально-психологические особенности образа жизни. Проявляется это в обычаях, традициях, обрядах, ритуалах, праздниках, танцах, песнях, сказаниях, мифах, в изобразительном, театральном и музыкальном искусстве, в художественной литературе, кинофильмах, радио- и телепередачах. Все названные массовые формы общения обладают мощным потенциалом взаимовлияния людей. В истории человечества они всегда служили средством **воспитания**, включения человека через общение в духовную атмосферу жизни.

Одним из видов общения является доверительное общение, в ходе которого происходит сообщение особо значимой информации. Доверительность - существенный признак всех видов общения, без него нельзя осуществлять переговоры, решать интимные вопросы.

Следует остановиться на анализе делового общения, актуальность которого в последнее время значительно возросла во всех сферах. Оно неоднородно по своей природе. Деловое общение в сфере экономики отличается от общения в правоохранительной области т.д. Общаясь в сфере экономики, партнеры должны знать, как вести телефонные разговоры, деловые совещания и т.д. Телефонный разговор часто становится первым шагом к деловому партнерству, по телефону проводятся переговоры, отдаются распоряжения, излагаются просьбы. Несоблюдение правил

ведения служебных разговоров отрицательно влияет на экономическую выгоду, а также свидетельствует о серьезных проблемах в профессиональной подготовке специалистов. Недостаточная подготовленность к разговору, неумение выделить в нем главное, лаконично и грамотно изложить свои мысли приводят к значительным (до 20-30%) потерям рабочего времени.

Известно, что большинство плодотворных идей возникает при контакте мнений. Этим объясняется распространенность такой коллективной формы поиска решений, как совещание. Однако на их проведение затрачивается слишком много времени, и к тому же это один из самых дорогостоящих видов служебной деятельности.

Последнее обусловлено следующим: совещаются обычно руководители, т.е. самые высокооплачиваемые работники; большинство чрезвычайных происшествий случается во время отсутствия руководителя на рабочем месте; некоторых работников совещания расхолаживают.

Тем не менее совещание является основной и наиболее распространенной формой группового решения проблемы. На это есть причины: группы обладают большими знаниями и опытом, чем отдельный индивид; более успешно избегают ошибок и неудач в работе; те, кто должен выполнять решение группы, принимают результаты ее работы более благожелательно, чем решение индивида; если решение группы будут проводить в жизнь сами ее участники, они сделают это более эффективно (существует «групповой эффект», благодаря которому результат работы группы выше суммы вкладов индивидов).

Эффективность проведения совещаний повышается при соблюдении следующих правил. Каждый участник совещания должен; быть поставлен перед необходимостью высказаться, и ему надо предоставлять такую возможность.

Председательствующий должен регулировать направленность выступлений: не допускать отклонений от повестки дня, следить за соблюдением регламента, стимулировать реальные предложения. Все участники совещания должны уметь говорить «Я» вместо употребления безличной формы, а также избегать оценочных высказываний, неоправданных обобщений. В большинстве случаев для повышения эффективности группового решения требуется специальная тренировка управленческого персонала.

Для многих людей выступление перед аудиторией представляет собой почти неразрешимую проблему. Однако каждому, кто работает с людьми, требуются навыки свободного поведения в различных аудиториях.

Всякое выступление должно иметь стержневую идею, которую необходимо ясно обозначить с самого начала. Когда слушатели знают цели, которые отстаивает выступающий, это усиливает их внимание к докладу. Сформулировать основной тезис – значит ответить на два вопроса: зачем говорить (цель выступления) и о чем говорить (средства достижения цели, или, другими словами, система посылок и умозаключений).

Классическая композиция выступлений включает в себя вступление, основную часть и заключение. Рекомендуется следующее примерное распределение времени: на вступление - 10-15%, на основную часть - 60-65, на заключение - 20-30% всего времени выступления. Нередко успех высказывания зависит от вступления, поэтому первые фразы должны быть наиболее тщательно подготовлены и отработаны. При подготовке публичного выступления следует учитывать интеллектуальный уровень аудитории; знать, как пробудить и поддержать интерес к теме; учитывать численность аудитории (чем больше слушателей, тем более простым и доходчивым должно быть выступление - нужно отказаться от специальной и иноязычной терминологии, строить речь короткими предложениями и т.п.). Не стоит пытаться «втиснуть» слишком много материала в ограниченное время: затянутое выступление или перескакивание с одного на другое в процессе доклада может непоправимо испортить его. Материал должен быть отобран наиболее убедительный, об остальном можно только упомянуть и предложить желающим ознакомиться после доклада.

Для облегчения выступления и усвоения слушателями материала желательно использовать рисунки, схемы, графики. Однако плохо подготовленный наглядный материал будет только раздражать слушателей и мешать выступающему.

Для формирования социально-психологической компетентности используются специальные тренинги, в частности сенситивный (тренинг межличностной чувствительности) и тренинг делового общения [4].

Одним из видов делового общения является так называемое представительское общение. В

реальной жизни это взаимодействие людей, выступающих не как свободные личности, а как представители тех или иных государств, социальных групп и институтов. Особенность такого общения и устанавливаемых с его помощью отношений состоит в том, что оно осуществляется в виде переговоров. Это общение часто можно наблюдать в телевизионных трансляциях из залов заседаний, репортажах о визитах глав государств и встречах деловых людей. В данном виде общения отношения симпатий-антипатий имеют минимальное значение по сравнению с умением людей представлять свою общность, вести переговоры, организовывать и планировать совместные действия. Элементы представительского общения иногда переносятся людьми на межличностные контакты, особенно если общаются и взаимодействуют люди разных национальностей, представители отличающихся религиозных течений, гостят друг у друга жители разных государств. Известно, что человек, оказавшийся за границей в целях представительского общения, ведет себя в отношениях с друзьями-иностранцами корректнее, чем с друзьями-соотечественниками, поскольку неосознанно стремится показать себя с лучшей стороны, ощущая принадлежность к общности, которую он представляет.

Специфика данной формы общения наблюдается в речи людей, в их поведении, манерах общения. Она направлена на создание определенных отношений, обеспечение принятия совместных решений, реализацию взаимных действий в интересах тех общностей, позиции которых отстаивают участвующие в таком общении их представители.

3. Функции и трудности общения

Общение - многоплановый процесс, необходимый для организации контактов между людьми в ходе совместной деятельности. И в этом смысле относится к явлениям материальным. Но в ходе общения его участники обмениваются мыслями, намерениями, идеями, переживаниями, а не только своими физическими действиями или продуктами, результатами труда, фиксированными в материю. Следовательно, общение способствует передаче, обмену, координации идеальных образований, существующих у индивида в виде представлений, восприятия, мышления и т. п.

Функции общения многообразны. Их можно выявить при сравнительном анализе общения человека с разными партнерами, в различных условиях, в зависимости от используемых средств и влияния на поведение и психику участников общения.

В системе взаимосвязей человека с другими людьми выделяются такие функции общения, как информационно-коммуникативная, регуляционно-коммуникативная и аффективно-коммуникативная

Информационно-коммуникативная функция общения - это, по сути, передача и прием информации как некоего сообщения. В нем имеют место два составных элемента: текст (содержание сообщения) и отношение к нему человека (коммуникатора). Изменение доли и характера этих составляющих, т.е. текста и отношения к нему сообщаемого, может существенно повлиять на характер восприятия сообщения, на степень его понимания и принятия, а следовательно, отразиться на процессе взаимодействия между людьми. Информационно-коммуникативная функция общения хорошо представлена в известной модели Г. Лассуэлла, где в качестве структурных единиц выделяются такие звенья, как коммуникатор (кто передает сообщения), содержание сообщения (что передается), канал (как передается), реципиент (кому передается). Эффективность передачи информации может выражаться степенью понимания человеком переданного сообщения, его принятия (отвержения), включая новизну и актуальность информации для реципиента. Регулятивно-коммуникативная функция общения направлена на организацию взаимодействия между людьми, а также на коррекцию человеком своей деятельности или состояния. Эта функция призвана соотносить мотивы, потребности, намерения, цели, задачи, предполагаемые способы деятельности участников взаимодействия, корректировать ход выполнения намеченных программ, регулировать деятельность. Общение здесь может быть нацелено на достижение сработанности, спаянности, установление волевого единства действий людей, объединенных как в малые контактные группы, так и большие общности (например, сработавшиеся бригады на производстве, сплоченные воинские подразделения и т.п.).

Показателем эффективности реализации этой функции общения служит степень удовлетворенности совместной деятельностью и общением, с одной стороны, и их результатами - с другой.

Аффективно-коммуникативная функция общения представляет собой процесс внесения изменений в состояние людей, что возможно и при специальном (целенаправленном), и при произвольном воздействии. В первом случае сознание и эмоции изменяются под влиянием заражения

(процесса передачи эмоционального состояния другими людьми), внушения или убеждения. Потребность человека в изменении своего состояния проявляется у него как желание выговориться, излить душу и т.п. Благодаря общению у человека меняется общий настрой, что соответствует информационной теории систем. Само общение может как усиливать, так и снижать степень психологического напряжения.

В ходе общения действуют механизмы социальной перцепции, люди лучше узнают друг друга. Обмениваясь впечатлениями, они лучше начинают разбираться в себе, учатся понимать свои достоинства и недостатки [2]. Общение с реальным партнером, как отмечалось ранее, может осуществляться с помощью разнообразных средств передачи информации: языка, жестов, мимики, пантомимики и др. Люди различаются между собой по умению пользоваться этими средствами. Нередко в разговоре слова имеют меньшее значение, чем интонация, с которой они произносятся. То же можно сказать и о жестах: порой всего лишь один жест может полностью изменить смысл произнесенных слов.

Проблема организации эффективного общения может быть решена не только просвещением людей и повышением общей культуры общения, но и специальным тренингом общения, в первую очередь профессионально направленным. Он предполагает обучение правилам общения, выделение ориентировочной основы последнего и построение стратегий с использованием разных видов обратной связи в общении. Особенно важен тренинг в представительском общении и общении, нацеленном на быстрое освоение профессиональной деятельности. Человек с детства учится общению и овладевает разными его видами в зависимости от среды обитания, от людей, с которыми взаимодействует, причем происходит это стихийно, на основе житейского опыта. В большинстве случаев такого опыта бывает недостаточно для овладения некоторыми профессиями (педагога, актера, диктора, следователя). Традиции овладения профессиональными особенностями общения связаны с обучением дипломатов. В настоящее время овладение правилами профессионального общения распространяется на такие профессии, как коммерсант, агент туристического бюро и др. Чтобы понять причины важности обучения профессиональным приемам общения, следует обратиться к тем трудностям, которые встречаются в процессе межличностных контактов.

Трудности общения могут быть рассмотрены с позиций различных отраслей психологии: общей, возрастной и педагогической, социальной, психологии труда, юридической и медицинской психологии индивидуальных различий [14].

Во время общения у его участников наблюдаются различные состояния, у каждого проявляются те или иные психические свойства личности.

С позиций общей психологии мы вправе не только исследовать типичные для всех нормальных людей феномены общения, закономерности и механизмы его протекания, но и выявлять трудности общения, т. е. те характеристики психических процессов, состояний и свойств личности, которые не отвечают критериям психологически оптимального общения.

Какое общение считается психологически оптимальным? По нашему мнению, психологически оптимальным общение является в том случае, если реализуются цели участников общения в соответствии с мотивами, обуславливающими эти цели, и с помощью таких способов, которые не вызывают у партнеров чувства неудовлетворения.

При этом было бы ошибочно полагать, что психологически оптимальное общение - это непременно своеобразное слияние умов, чувств, воли его участников. Психологически оптимальным может быть и общение, в котором партнерам удастся сохранить желаемую для каждого из них субъективную дистанцию.

Поскольку общение - это взаимодействие по крайней мере двух людей, то трудности при его протекании (имеются в виду субъективные) могут быть порождены одним участником или сразу обоими. И следствием их обычно оказывается полное или частичное не достижение цели, неудовлетворение побуждающего мотива или же неполучение желаемого результата в той деятельности, которую общение обслуживало.

Психологическими причинами этого могут быть: нереальные цели, неадекватная оценка партнера, его способностей и интересов, неверное представление своих собственных возможностей и непонимание характера оценки и отношения партнера, употребление не подходящих к данному случаю способов обращения с партнером.

При изучении трудностей общения существует опасность сведения их многообразия только к

неудобствам, связанным с плохим владением техникой взаимодействия, или к сложностям, возникающим из-за слабого развития социально-перцептивных функций. В действительности же эта проблема приобретает глобальный характер и охватывает фактически все аспекты общения [14].

По данным И.П.Шкуратовой, роль системообразующего фактора для всех проявлений интересующих нас трудностей выполняют цели общения, поскольку эти трудности - это тоже помехина пути к достижению поставленных человеком целей. Среди личностных образований, детерминирующих постановку целей, она специально выделяет мотивацию общения, которая обуславливает трудности межличностного взаимодействия. Характер рассматриваемых нами трудностей во многом зависит от содержания или направленности мотивации; ее влияние проявляется в нарушении какой-либо из функций общения (перцептивной, коммуникативной и т. п.). Существует также особый вид трудностей, который состоит в невозможности реализации значимых для личности мотивов с людьми из своего окружения. Эта категория трудностей не всемиосознается, так как требует достаточно развитой рефлексии, но переживается, выражаясь в жалобах на отсутствие понимания со стороны партнеров.

Другие авторы совершенно обоснованно утверждают, что структура межличностного общения должна рассматриваться со стороны внутренней (побуждения к действию) и внешней (средства, способы) коммуникации. В реальных актах общения эти стороны взаимосвязаны. Можно также достаточно обоснованно различать трудности, имеющие мотивационную детерминированность, и трудности, возникающие из-за несовершенства средств общения. Человек может из-за различных личностных особенностей вызвать у партнера отрицательную эмоциональную реакцию, общение с ним может препятствовать удовлетворению значимых для этого человека потребностей. В этом случае трудности будут иметь внутреннюю природу, а инструментальные аспекты общения будут играть вторичную, служебную роль и обеспечивать психологическую защиту.

Будучи тесно связанными, мотивационные и инструментальные аспекты общения относятся, однако, к различным уровням, а это предполагает однонаправленную детерминированность низшего уровня высшим (инструментального мотивационным). Так, Л.А.Петровская, разводя внешние, операциональные, аспекты коммуникативной компетентности и внутренние, глубинные, затрагивающие личностно-смысловые образования, подчеркивает, что именно последние играют определяющую роль по отношению к внешним, поведенческим.

Бесспорно, мотивационно-смысловые характеристики личности влияют на обращение участников общения друг с другом. Слабее исследовано влияние когнитивных особенностей восприятия на эмоционально-аффективную оценку объекта восприятия. Как и всякое действие, коммуникативный акт включает в себя ориентировочную и инструментальную части. Первая предполагает анализ ситуации общения, построение адекватного представления о партнере. Эффективность ориентировочной части коммуникативного акта определяет и эффективность действия в целом. Одним из проявлений неэффективности этой части коммуникации является субъективное ощущение непонимания партнера, невозможность создать его целостный образ и, значит, правильно строить свои действия.

Инструментальную часть составляет умение адекватно выражать свои мысли, выбирать способ коммуникации в соответствии с особенностями партнера и обстановки общения, а это, в частности, должно опираться на понимание партнера и ситуации в целом. Являясь следствием инструментальных трудностей, непонимание партнера отражается на формировании определенного отношения к нему. Факты свидетельствуют о том, что люди, общение с которыми затруднено на инструментальном уровне, воспринимаются негативно. Трудности в общении могут возникать также из-за принадлежности его участников к разным возрастным группам. Следствием этого является несходство их жизненного опыта, что накладывает отпечаток не только на имеющийся у них образ мира - природу, общество, человека, отношение к ним, но и на конкретное поведение в основных жизненных ситуациях. Несходство жизненного опыта представителей разных возрастных групп применительно к общению выражается в неодинаковом уровне развития и проявления познавательных процессов при контактах с другим человеком, неодинаковом запасе и характере переживаний, неодинаковом богатстве поведенческих форм. Все это по-разному соотносится с мотивационно-потребностной сферой, которая в каждой возрастной группе отличается своей спецификой.

Трудность общения, связанную с возрастным различием, иллюстрирует фрагмент психологически правдивого очерка Л. Васинского «Ветер отрочества». Автор пишет: «Легко ли взрослому че-

ловеку понять подростка? Наверное, не всегда. Вообще понять, что другой человек есть другой человек очень не просто, несмотря на кажущуюся очевидность и даже элементарность этой мысли. Да что другой человек?! Я думаю, что будь физически возможно устроить встречу 30-летнего человека с самим собой в 16-летнем возрасте, «у них» в беседе возникли бы немалые сложности. В иные моменты, допускаю, это был бы диалог в духе театра абсурда: каждый говорил бы о разном на языке своего возраста» [4].

Анализируя трудности, связанные с возрастом общающихся, надо обязательно учитывать психологические характеристики каждой возрастной группы и делать поправку на то, как они проявляются у ребенка, подростка, юноши, девочки, девушки, взрослых мужчины и женщины, у пожилых и стариков. Особое внимание надо обращать на зависимость между типичным для каждого возраста уровнем развития психических процессов и свойств личности и такими специфическими для взаимодействующих людей характеристиками, как их способности к эмпатии, децентрации, рефлексии, идентификации, к постижению другого человека с помощью интуиции. С позиций педагогической психологии выделяются иные трудности общения. В педагогике давно утвердилось положение: «Без требования нет воспитания». Но многие педагоги почему-то решили, что реализация этого тезиса предполагает обязательно авторитарный (субъект-объектный) стиль руководства учащимися.

Наблюдения за деятельностью учителей, как правило, показывают, что они используют закрепившиеся в школе стихийные, заимствованные способы общения с детьми. Одним из негативных последствий такого заимствования является «полоса отчуждения», т.е. возникновение напряжения между учителем и учеником, неспособность учителя контролировать свои действия, поступки, оценки, отношения в ходе обучения в интересах действительно позитивного воспитания ученика. По данным исследователей, от 60 до 70% детей, обучающихся у педагогов, во взаимоотношениях с которыми наблюдается «полоса отчуждения», имеют признаки предневрозоз. Как правило, эти дети плохо адаптируются к учебной деятельности, пребывание в школе становится для них в тягость, увеличивается закрытость, снижается как двигательная, так и интеллектуальная активность, наблюдается эмоциональная изоляция. В зависимости от нарушений профессиональной техники общения исследователи выделили следующие группы учителей:

- не осознают возникшего отчуждения к ученику, доминирует неприятие ученика («выпадает из поля зрения»), поведение ситуативно;
- отчуждение осознается, выделяются признаки неприятия («Он мне не нравится, так как...»), доминируют отрицательные оценки, а положительные отыскиваются преднамеренно («Надо же за что то похвалить...»);
- отчуждение выступает как способ собственной защиты личности педагога, поступки учащихся рассматриваются как преднамеренные, ведущие к нарушению установленного порядка и ожиданий учителя. Данная группа учителей отличается повышенной тревожностью за свой статус, стремлением избежать замечаний от администрации, введением жестких требований, предъявляемых через отрицательные оценки личности ребенка, его ближайшего окружения.

«Полоса отчуждения» осознается учителем как профессиональный признак далеко не однозначно. Почти 60% педагогов рассматривают ее как средство добиться дисциплины и послушания с первых дней, 20-25% - показать превосходство своих знаний, к которым следует тянуться, и лишь 15-20% соотносят с понятием «любить детей», принимать их такими, какими они приходят к учителю, подмечать индивидуальность и своеобразие, обеспечивать развитие активности и свободное принятие норм и правил, их преобразование в ходе всего многообразия школьной жизни.

Разумеется, характер психологических трудностей общения изменяется с повышением педагогического мастерства учителя.

I Трудности педагогического общения можно объединить в триосновные группы: информационные, регуляционные, аффективные.

Информационные трудности проявляются в неумении сообщить что-либо, выразить свое мнение, уточнить, добавить, продолжить; ответ, завершить мысль, дать начало предложению, помочь начать говорить, «задать тон», формулировать «узкие» вопросы, требующие односложных, предсказуемых ответов, и «широкие», проблемные творческие вопросы.

Регуляционные трудности связаны с неумением стимулировать; активность воспитанников.

Трудности реализации аффективных функций проявляются в неумении одобрять высказыва-

ния учащихся, соглашаться с ними, подчеркивать правильность языкового оформления, без-ошибочность высказываний, похвалить за хорошее поведение, активную работу, выразить несогласие с отдельным мнением, недовольство по поводу допущенной ошибки, отрицательно реагировать на нарушение дисциплины.

Выявлена зависимость выраженности этих трудностей от степени сформированности у учителя склонности проецировать на воспитанников свои состояния и психические свойства. Если педагога дефицит качеств эмпатии, децентрации, идентификации, рефлексии, то общение с ним приобретает форму формальных контактов, а у учащихся происходит деформация развития эмоциональной сферы. Установлено, что неудовлетворение взрослыми важнейшей базовой потребности в личностно-доверительном общении - одна из причин эмоциональной несбалансированности откликов детей на обращения к ним окружающих, появления у них склонности к агрессивному, деструктивному поведению. Это относится и к семье, если она обделяет ребенка общением на интимно-ласковом, интимно-доверительном уровне. Е.Е.Пронина и А. С. Спиваковская доказали, что различные формы нарушения семейного взаимодействия проявляются в специфических симптомах школьной дезадаптации ребенка, в частности в сфере его общения с учителями и со сверстниками. Вместе с тем ученые подчеркивают, что избыток общения с ребенком на интимно-доверительном уровне ведет к инфантилизму. В отдельную группу можно выделить трудности общения, в которых преобладает социально-психологический фактор.

В общении, как правило, участвует малая группа, члены которой по своим жизненным установкам, по положению, которое каждому из них хотелось бы занимать в группе, по пониманию роли партнера в их совместном взаимодействии и по обращению с ним могут стоять и часто стоят на диаметрально противоположных позициях. Естественно, все это не может не вызвать трудности в их общении, а порой не породить и конфликты. Кроме того, нельзя не учитывать влияние, которое оказывает на общающихся их окружение.

Это окружение может быть по-разному значимым для них. И они (один или сразу оба), взаимодействуя, могут «петь не своим голосом», т.е. подстраиваться к мнению авторитетных для них групп лиц или отдельных людей, затрудняя прогнозирование их реакций у тех, кто вступает с ними в контакты. Кроме того, в условиях неофициального общения в малой группе за каждым ее членом иногда очень прочно и надолго закрепляется определенная роль (например, «критикана», «громоотвода», «мальчика для битья» и т.д.). Это ведет к тому, что у других членов группы по отношению к этим людям формируются более или менее стойкие стерео-типы восприятия, эмоционального отношения и обращения. И как следствие, они не воспринимают попытки людей выйти из рамок порой навязанной им роли и заговорить с членами группы о проблемах, не сопрягающихся со сложившимся «имиджем» каждого.

Социально-психологические трудности общения часто испытывают руководители. В качестве ключевых выделяются три группы трудностей общения в управленческой среде.

Первую группу составляют трудности, связанные с процессом вхождения личности в группу. Они могут характеризоваться следующими личностными особенностями руководителей: неприятие другого человека, отсутствие интереса к нему, замкнутость, внутренняя скованность, несдержанность.

Во вторую группу входят трудности общения, связанные с развитием отношений, групповых процессов, с группообразованием, сохранением группового единства. Для руководителей характерно: стремление занять во взаимодействии позицию эксперта, судьи; негибкость ролевого поведения; неприятие помощи со стороны партнеров; стремление помогать партнеру без «запроса» с его стороны: центрация на содержание собственного «Я»; отношение к другому человеку в рамках «должного», а не реального; декларация псевдообщности: партнерам приписываются позиции, цели на основе переноса прежнего опыта взаимодействия, нормативных предписаний и т.п., в результате чего понятие «Мы» используется не как результат формирования психологической общности, а декларативно, в чем проявляется отсутствие отношения к партнерам и в целом к группе как к реальным субъектам.

В третью группу включаются трудности общения, связанные с отсутствием, несформированностью средств групповой деятельности: неумение точно и ясно выразить свои мысли, трудности в аргументировании, неумение вести обсуждение, дискуссию и т. п.

Обнаружены также специфические психологические трудности общения, нередко возникаю-

щие между формальным и неформальным лидерами группы, за которыми стоят не всегда осознаваемые чувства ревности и соперничества.

К трудностям, имеющим социально-психологическое происхождение, относятся и возникающие между взаимодействующими людьми барьеры, связанные с различной социальной и этнической принадлежностью, членством во враждующих группировках или в группах, значительно различающихся по своей направленности.

Одна из трудностей рассматриваемого вида может возникать из-за плохого владения специфическим языком, характерным для общности, с представителем которой приходится вступать в контакты. Имеется в виду не разговорный язык, а язык давно работающих вместе профессионалов, или язык, сложившийся в данной общности, и т. п.

Особый вид трудностей общения может быть проанализирован с позиций психологии труда. Как известно, во многих видах деятельности не обойтись без межлюдского взаимодействия. И чтобы эти виды деятельности успешно выполнялись, их исполнителям необходимо по-настоящему сотрудничать. А для этого они должны знать права и обязанности друг друга, причем знание, имеющееся у одного участника, не должно чрезмерно отличаться от знаний других участников деятельности.

Когда, например, взаимодействуют мастер и рабочий или офицер и солдат, то они ведут себя, как правило, в соответствии с теми правами и обязанностями, которые каждому из них положены. Однако в жизни так бывает не всегда. Например, поведение мастера может не соответствовать эталону, сформированному у рабочего. Недостаточная профессиональная компетентность мастера в глазах рабочего, формальное отношение к процессу и к результатам его труда могут явиться основанием для возникновения психологических трудностей при их общении.

Специфическая группа трудностей общения возникает между людьми в ситуациях, рассмотрение которых является компетенцией юридической психологии. Общение следователя и подследственного, следователя и свидетеля, следователя и потерпевшего, общение, развертывающееся между участниками судебного процесса, между лицами, находящимися в местах заключения, между последними и их охраной, между людьми, отбывшими наказание и выпущенными на свободу, и их новым социальным окружением - все эти виды общения характеризуются своими психологическими трудностями.

Особое внимание юридической психологии уделяется исследованию трудностей общения в процессе взаимодействия несовершеннолетних правонарушителей. Как показывают работы отечественных и зарубежных авторов, существуют две основные формы проявления расстройств в поведении трудных подростков. Первая - социализированная форма антиобщественного поведения. Для таких подростков не характерны эмоциональные расстройства при контактах с людьми, внешне они легко приспосабливаются к любым социальным нормам, формы коммуникабельны, положительно реагируют на общение. Однако именно это позволяет им совершать преступления, направленные против других людей. Владея техникой общения, типичной для социально нормальных людей, они вместе с тем не относятся к другому человеку как к ценности. Вторая форма - плохо социализированная. Такие подростки находятся в постоянном конфликте с окружающими, они агрессивны по отношению к окружающим, причем не только к старшим, но и к сверстникам. Это выражается либо в прямой агрессии в процессе общения, либо в уклонении от общения. Преступления таких подростков отличаются жестокостью, садизмом, алчностью. Особый интерес представляют трудности, рассматриваемые в свете индивидуально-личностных различий.

Исследования показали, что общение по-разному деформируется личностными особенностями его участников. К этим личностным особенностям относятся, в частности, эгоцентризм. Из-за сильной центрированности на себе, своей персоне, точке зрения, мыслях, целях, переживаниях индивид оказывается не способным воспринимать другого субъекта, его мнение и представление. Эгоцентрическая направленность личности проявляется и в эмоциональном, и в поведенческом плане.

В эмоциональном плане она проявляется в обращенности к своим чувствам и нечувствительностью к переживаниям других людей. В поведенческом плане - в виде нескоординированности действий с партнером.

Выявлены два типа эгоцентрической направленности: эгоцентризм как стремление рассуждать со своей точки зрения и эгоизм как тенденция говорить о себе.

Трудности общения зависят и от когнитивной сложности личности. В частности, показано, что повышение уровня когнитивной сложности личности, расширение объема знаний о психологических особенностях окружающих людей в целом связаны с ростом степени коммуникативной компетентности личности, что проявляется в лидирующем положении и широте дружеских контактов, умении сблизиться с приятными и избежать конфликта с антипатичными людьми и т.д. Выявлена тенденция повышения враждебности и агрессивности по отношению к партнерам по общению у людей с низким уровнем когнитивной дифференцированностиTM, что часто приводит к открытым межличностным конфликтам. Когнитивно сложные личности также испытывают чувство неприязни, но они значительно реже доводят отношения до взаимных столкновений. Когнитивно сложные чаще испытывают радость по поводу общения с другими людьми, в то время как когнитивно простые нередко переживают непонимание их окружающими, конфликтные ситуации. Иными словами, расширение возможностей познания других способствует повышению эмоционального комфорта личности в процессе общения.

Установлено, что в характерах людей, испытывающих трудности в общении, обнаруживается комплекс лабильных, сенситивных, астеноневротических черт, что свидетельствует о присущей им чрезмерной впечатлительности. Имея потребность в дружеском общении, они не могут реализовать ее вследствие своей исключительной робости и застенчивости. Вначале они производят впечатление крайне сдержанных, холодных, скованных, что также затрудняет их контакты с окружающими. На личностном уровне у этих людей обнаружены повышенный уровень тревоги, эмоциональная неустойчивость, высокий самоконтроль поведения, экстернальность. Кроме того, отмечен высокий уровень самоотрицания, самоунижения. При опросах они говорят о своей замкнутости, интровертированности, застенчивости, зависимости, конформности. Образ «Я» у них включает такие параметры, как заниженная индивидуальная и социальная самооценка. Вместе с низким уровнем активности и способности «Я» к изменениям такое строение образа «Я» приводит к тому, что человек становится закрытым для восприятия нового опыта, который мог бы изменить стиль его поведения и общения, и продолжает продуцировать низкоэффективные формы коммуникативной деятельности.

Специфические трудности общения характерны для лиц с ярко выраженной тревожностью. Тревожность, возникшая вследствие «нецелостности», «безобразности», «слабости» «Я» или деиерархизации мотивационной системы индивида, может приводить к ослаблению «внутреннего контура» контроля коммуникативной активности. «Не находя себя в себе», тревожный пытается «найти себя вовне», в частности в оценках и мнениях окружающих о нем, становясь к ним более чувствительным, а иногда и иницилируя их проявление.

Специфика активности тревожной личности состоит в предпочтении форм деятельности и общения, обеспечивающих обратную связь с высокой вероятностью содержания оценок, мнений о нем. При этом общение такого человека может оказаться насыщенным противоречивыми выразительными формами и характеристиками его активности, в своей совокупности «транслирующими тревожность на собеседника», «размывающими» внешнее выразительное поведение тревожного, а в конечном счете затрудняющими общение с ним. Это, в частности:

- инициирование тревожным оценок и одобрения окружающих посредством подчеркивания своей «вины» (в шутливо-иронической форме), «достоинств» на фоне неуверенности в себе;
- вызывающая, бравирующая искусственность внешнего выразительного поведения, призванного демонстрировать уверенность в себе, но, по существу, скрывающего потребность в положительной оценке его окружающими; такое поведение нередко воспринимается как претенциозность, амбиция;
- снижение интереса к общению, если оно не содержит оценок его активности или не позволяет ему инициировать такие оценки у окружающих, к которым он может проявлять внимание, принимающее иногда грубые формы лести.

Еще один вид трудностей общения связан с застенчивостью - личностным свойством, возникающим в определенных ситуациях межличностного неформального общения и проявляющимся в нервно-психическом напряжении и психологическом дискомфорте.

Застенчивые люди по своим личностным и коммуникативным свойствам не являются однородной группой. Среди них выделяются неадаптированные (особо застенчивые и шизоидные личности) и адаптированные (застенчивые).

К свойствам, вызывающим трудности общения, относятся кроме застенчивости отчужденность, одиночество, чрезмерная сенситивность, истероидность, невротизация. Невротизированные люди и лица с низкой саморегуляцией объединяются в группу самых неуспешных и плохо адаптирующихся.

Трудности общения могут быть рассмотрены и с позиций медицинской психологии. Так, еще В.Н.Мясищев, опираясь на свой богатейший клинический опыт, говорил, что в основе развития невроза лежит непродуктивное разрешение внутриличностных и межличностных конфликтов, которые проявляются в психологических трудностях общения.

Ряд исследователей с помощью личностных методик рассмотрели особенности мотивации деятельности и поведения, которые могут затруднять общение у больных невротиками. У последних было обнаружено наличие противоположно направленных тенденций и мотивов поведения. Выявлено, с одной стороны, ожидание внимания, с другой - боязнь холодности со стороны значимых других; с одной стороны - стремление к общению, с другой - чрезмерно высокие требования к партнеру («не отвечает идеалу»). Этим же исследованием подтверждено, что если при психостении трудности общения осознаются и переживаются пациентом, то при истерии явная неадекватность общения не осознается, игнорируется и субъективно может не переживаться.

Особую форму трудностей при общении с окружающими испытывают лица, страдающие логоневротиками. Исследования показали, что у каждого из них свой комплекс неполноценности, который, начинаясь с глубокой неудовлетворенности притязаний в сфере коммуникаций, деформирует отношение личности логоневротика к другим сторонам его бытия.

Свои специфические трудности общения есть и у больных с другими нарушениями в психике, а также страдающих различными соматическими заболеваниями. Литературы по этой проблеме довольно много.

После рассмотрения трудностей общения естественно возникает вопрос о путях их предотвращения и средствах коррекции.

Стержневой проблемой в этом направлении является создание продуманной системы формирования и развития гуманистического по своим характеристикам коммуникативного ядра в личности на всех ступенях ее онтогенеза. А это предполагает постоянное внимание к развитию у индивида способностей к познанию другого человека и самопознанию, отношения к другому как к высшей ценности и умения творчески строить непосредственное общение с ним. Чтобы у человека действительно не возникли непреодолимые трудности в общении, мало одного успешного усвоения технологии общения, о которой пишет Д. Карнеги. Необходимо, чтобы за этой технологией стояло действительно глубоко гуманное содержание той личности, которая ею активно пользуется.

Поэтому сейчас речь должна идти о гуманитаризации всей системы образования и воспитания, которая готовила бы учащихся как полноценных участников любого общения.

Коррекция общения должна строиться на основе диагностики трудностей в его мотивации, потому что изменяя только внешнюю, операциональную, сторону общения и не раскрывая глубинных причин затруднения и их устранения, невозможно гармонизировать человеческое взаимодействие.

Коррекционную работу, нацеленную на оптимизацию общения, следует строить с учетом возраста, вида труда, пола, индивидуальных особенностей и специфики социализации. В школьном возрасте бывает достаточно обучения внимательно выслушивать товарища или взрослого, адекватно понимать переживания и мотивы поступков людей, следя за их невербальным поведением. В отношении же взрослых необходимо использовать приемы изменения базовых специальных установок их личности или ценностных ориентации.

Работа должна быть направлена не столько на отработку необходимых навыков общения, тренировку экспрессивно-речевых умений, сколько на коррекцию отношения к другим людям и связанной с ним самооценки, преодоление внутренних конфликтов, активизацию самосознания. Наиболее эффективным для таких людей является обучение самоанализу как средству, способствующему саморазвитию, а также групповой социально-психологический тренинг, повышающий готовность к принятию себя и других в общении.

Специалисты систематизировали отдельные техники социально-психологического тренинга. В поведенческом тренинге имеет смысл использовать ролевую игру, в психокоррекционном - в основном групповую дискуссию. Ролевая игра может способствовать:

- поиску эффективных форм взаимодействия в рамках кооперации, демонстрации недостатков, стереотипов поведения;
- закреплению ведущей к успеху модели поведения, цель которых - налаживание психологически нормальных контактов с другими людьми;
- усвоению содержания проблемы и противоречия межличностных и внутриличностных отношений определенного человека (психодрама). То есть она может быть средством дезинтеграции, интеграции, а также в качестве дополнения входить в другие методы.

Цели групповой дискуссии:

- экстерниоризировать содержание проблемы и противоречия личностных отношений определенной персоны;
- осуществлять поиск эффективных форм взаимодействия в рамках кооперации;
- подавать обратную связь относительно поведения в ролевой игре.

То есть она также может быть средством дезинтеграции, интеграции и входить в качестве дополнения в другие методы.

Психологические приемы инновационных игр положительно влияют на участников коррекционных групп. Этот вид психокоррекционной работы с людьми должен учитывать возраст, пол, профессию и другие отличительные черты участников тренинговых групп. Так, обучение педагогов элементам и приемам актерского мастерства ускоряет их личностный рост, позволяет им осознать коммуникативные свойства своей личности и грамотно пользоваться ими в общении с учащимися, гармонизирует их взаимоотношения с окружающими людьми в целом.

Специально для педагогов разработана комплексная программа, предполагающая освоение важнейших особенностей индивидуального экспрессивного репертуара, а также самосовершенствование экспрессии и форм невербального общения.

В программу включены приемы и упражнения, активизирующие направленное осознание различных форм невербальной активности, развивающие «чувства тела», специальные техники самомассажа для снятия напряжения в области «личностных зажимов», а также упражнения для совершенствования выразительных возможностей мимики, жестикуляции, голоса и др.

В настоящее время широко практикуются различные формы социально-психологического тренинга, цель которых – обучение психологически грамотному общению родителей, руководителей различных рангов, актеров, спортсменов, лиц, страдающих различными формами неврозов и испытывающих трудности в общении.

При этом специалисты единодушно отмечают, что особые преимущества для диагностики и коррекции трудностей общения появляются в условиях активного социально-психологического обучения и что новые возможности для достижения указанных целей дает видеотренинг, потому что его участники выходят в новое для них пространство - пространство «психической реальности». Последнее обстоятельство создает возможность для реализации различных гуманитарных программ по развитию личности ведущими тренинг специалистами.

Одним из основных направлений работы по снятию психологических трудностей в общении является индивидуальное психологическое консультирование, доверительное диалогическое общение с людьми, у которых не ладятся отношения с субъективнозначимыми для них лицами, входящими в их окружение.

Следует отметить, что авторы пособия не ставили перед собой задачу исчерпывающе представить все психологические трудности межличностного общения и раскрыть все субъективные причины, их вызывающие. Мы лишь крайне конспективно указали основные пути предотвращения и устранения этих трудностей. Конечно же, можно и нужно анализировать психологические трудности общения с позиций основных областей психологической науки, но сейчас особенно важна разработка интегративного подхода к их научному осмыслению [3].

§ 4. Характеристика профессионального общения

Специфика профессиональной деятельности специалистов в различных областях связана с умением психологически грамотно общаться.

В социально-психологической литературе обычно используется понятие «деловое общение», направленное на обеспечение переговоров, ведения совещаний и официальной переписки, на высокую эффективность публичных выступлений. В конкретной профессиональной области деловое

общение имеет свою специфику и называется профессиональным, а иногда служебным, должностным, уставным. Деловое общение - это вид общения, который является нормативно одобренным, жестко регламентированным и функционирующим в какой-либо сфере для решения определенных задач.

Деловое общение в данном случае является родовым понятием по отношению к служебному. Оно может проявляться как в служебной, так и во внеслужебной обстановке, например «встреча без галстуков». Что касается профессионального общения, то оно означает, на наш взгляд, прежде всего степень квалификации владения им.

Профессиональному общению присущ ряд признаков, в частности, оно:

- строго целенаправленно;
- регламентировано нормативными документами (положениями, приказами, уставами);
- носит функционально-ролевой характер, обусловленный необходимостью соблюдения этикета церемоний, процедур, что выражается в определенных правилах «игры», официальной одежде, профессиональной лексике, кастовости, замкнутости, общении в рамках определенных кругов и других элементов;
- позиционно оформлено, иерархично, субординационно, что отражается в эффекте «над» и «под», т. е. в отношениях между начальником и подчиненным;
- проявляется в определенных формах общения, стиле;
- атрибутивно (проходит в специальных помещениях, пространственно оформлено, предполагает соответствующую среду, мебель, оргтехнику, освещение), что создает оптимальную с точки зрения психологии обстановку.

В основе профессионального, как и всякого другого, вида общения лежит процесс передачи и приема сообщений. В качестве единицы общения выступает психологический контакт - акт коммуникации с обратной связью.

Общение, в ходе которого один человек доверяет другому свои мысли о важных событиях, чувства, раскрывая те или иные интимные стороны своего внутреннего мира, называется доверительным. Оно определяется значимостью материала, раскрываемого собеседником о себе; отношением степени доверия к партнеру. Доверительное общение без установления психологического контакта невозможно.

Признаками доверительного общения являются: прочность (устойчивость) психологического контакта; отсутствие формального психологического воздействия партнеров по общению и жесткости контроля в его процессе; уверенность партнеров в том, что доверенная ими друг другу информация не будет использована им во вред; готовность поделиться с партнером чем-либо сугубо личным (конфиденциальным), не опасаясь за последствия; искренность партнеров.

Служебное общение - это процесс взаимодействия, направленный на развитие и поддержание контактов и доверительных отношений в целях решения оперативно-служебных задач. В его содержание входят: изучение партнера (восприятие и понимание его индивидуально-психологических особенностей); обмен информацией личностного и делового порядка. Проанализируем служебное общение более подробно.

В ходе служебного общения часто приходится преодолевать недоверие, негативное отношение или противодействие со стороны партнера. В этой связи необходимо учитывать следующие моменты: а) цели, задачи, функции, факторы и фазы беседы; б) приемы установления психологического контакта с собеседником; в) условия создания и поддержания доверительных отношений с конкретными людьми; г) проявления различных субъективных позиций и тактик ролевого взаимодействия при решении служебных задач.

Беседы в ходе служебного общения в отличие от повседневных бесед характеризуются прежде всего своей целенаправленностью. В нижеприводимой таблице обозначены основные признаки, отличающие служебную беседу от повседневной [16].

Основные отличительные признаки служебных и повседневных бесед. Повседневные беседы. Служебные беседы.

Происходят, как правило, случайно и Планируются заранее и направлены без заранее поставленной цели на достижение определенных целей Отличаются большим разнообразием Число обсуждаемых тем обычно оговаривается заранее (личное, социальное, политическое, профессиональное) Обсуждаются темы, не связанные с поставленной целью (личные, социальные, политические аспекты и т. п.):

Собеседники часто не придерживаются темы, обусловленной поставленной целью, но при обязательном поддержании психологического контакта и доверительных отношений.

Имеют в основном информативно-связаны с необходимостью сделать эмоциональный характер и не связать или иные выводы на основе анализа с необходимостью принятия каких-либо мнений, высказываний и выработки кого-либо решения соответствующие решения. Обычно выделяют такие фазы деловой беседы, как ее начало, передача информации, аргументирование, опровержение доводов собеседника, принятие решений.

На эффективность служебного общения влияют субъективные факторы, связанные с личностными особенностями; объективные факторы, связанные с индивидуально-психологическими особенностями партнера; ситуативно-обстановочные факторы, обусловленные ситуативными и содержательными аспектами служебного общения (нормальная или экстремальная обстановка, в которой предстоит общаться; первая или неоднократно повторяющаяся беседа;

начало общения с обострением или без такового; общая (текущая) или актуальная тема беседы и т. п.).

В конечном счете результативность беседы зависит от таких обстоятельств, как личность собеседника (его авторитетность, профессиональная и коммуникативная компетентность); тематика беседы, ее важность и значимость; техника проведения беседы.

Тактика проведения беседы включает:

- определение ее конкретных целей, задач, плана, места и времени;
- создание обстановки доверия (интонация голоса, дистанция где и как сидят собеседники и т. д.);
- умение слушать, задавать вопросы, держать инициативу в своих руках, не уходить за пределы основной тематики.

Установление психологического контакта во многом обуславливается личностными особенностями партнеров, в частности авторитетностью, базирующейся на фактах, единстве слов и дела, профессиональной компетентности; коммуникативной грамотностью (умение слушать, войти в положение другого, понять его, задавать вопросы, владеть письменной и устной речью).

Нередко для установления психологического контакта и доверительного общения необходимо:

- получение и накопление информации о собеседнике (сильных и слабых чертах, целях, стремлениях);
- включение собеседника в общение, его согласие на вступление в беседу;
- использование различных стимулов (похвала);-преодоление мотивов ухода от психологического контакта (нейтрализация установки собеседника на противодействие, введение в заблуждение и др.).

Учет и использование данных обстоятельств при установлении психологического контакта позволяет избежать как смысловых, так и эмоциональных «барьеров».

Абстрактного собеседника нет. Беседа проводится с человеком, находящимся в том или ином психическом состоянии. Поэтому следует также иметь в виду, что в ходе беседы могут наблюдаться:

- игнорирование мнения собеседника;
- эгоцентрическое выпрашивание - односторонний интерес к информации, связанный с попытками найти у партнера понимание лишь собственных проблем (партнеру остаются неясными цели выпрашивания);
- поддакивание (реакция типа «угу», «да») на высказывания партнера;
- перефразирование - передача высказанных мыслей или чувств партнера собственными словами;
- рефлексия - передача высказанных мыслей или чувств партнера собственными словами с учетом наблюдений за его актуальным состоянием;
- вербализация - уточнение мыслей партнера для того, чтобы они стали более понятными;
- умаление личности собеседника (например, один из собеседников заявляет другому: «Ты видишь это в неправильном свете»);
- ролевая защита личности - сокрытие собственного самочувствия. Между содержанием бесе-

ды и формой поведения существует противоречие (например, произносится общая фраза «Я вас понимаю» без расшифровки подробностей и действительного понимания).

При проведении беседы психологом с клиентом целесообразно придерживаться следующей технологии.

Технология ведения беседы

В ходе приема в основном говорит клиент; реплики, замечания, интерпретации консультанта должны быть по возможности более краткими и редкими. Каким бы молчаливым ни был консультант, он практически всегда рискует сказать что-то, что может быть неправильно воспринято клиентом. Так, согласие психолога с чем-то, выраженное словом «конечно», может стать мнительного клиента основанием считать, что другие варианты поведения в данной ситуации заслуживают негативного отношения. Реплика типа: «Почему вы так о себе говорите?» может быть понята как выражение крайнего осуждения.

Речь консультанта должна быть приближена к языку клиента. Первый шаг на пути реализации этого требования - освобождение речи профессионала от слов и выражений, которые могут быть неправильно поняты или истолкованы собеседником во время приема.

Следующий шаг - максимальное использование консультантом тех слов и выражений, которые содержатся в речи клиента. Даже если с точки зрения здравого смысла они не совсем точны и удачны, для лучшего понимания и избегания возможного сопротивления у клиента консультанту следует придерживаться словарного запаса последнего.

Высказывания консультанта должны быть краткими и точными. Не следует пускаться в излишние объяснения, почему и как задается данный вопрос или обсуждается данная тема в ходе беседы. Если с клиентом установлен контакт, то многие вещи воспринимаются буквально с полуслова.

Один из наиболее удобных типов вопросов в консультативном диалоге - краткие вопросы, в которых по возможности опущены все те слова, которые так или иначе могут быть поняты из общего контекста беседы. Такое сокращение вопросов и высказываний приводит к тому, что соотношение времени говорения увеличивается в пользу клиента. Краткие вопросы легче встраиваются в диалог и в итоге начинают восприниматься пришедшим в консультацию как собственная внутренняя речь.

Чаще всего цель вопросов и комментариев психолога - сбор дополнительной информации. Чем более проективными, повествовательными и спонтанными будут ответы клиента, тем лучше.

Акцентирование эмоциональных переживаний. В рассказе клиента о себе и о других можно условно выделить два плана. Первый - оправдания, объяснения, логически выстроенные детали рассказа. Независимо от того, будет он к этому стремиться или нет, содержание этого плана направлено на то, чтобы доказать и проиллюстрировать мысли и оценки, которые не раз уже приходили клиенту в голову по поводу себя и окружающих людей. С точки зрения задач консультирования, понимания и анализа более глубоких мотивов поведения человека гораздо больший интерес представляет второй план - эмоции, чувства, переживания, связанные с ситуацией и отношениями. Объяснить, почему те или иные слова были сказаны в определенный момент, можно по-разному, но пережитые при этом чувства останутся неизменными, порожденными определенными факторами.

Эмоции всегда присутствуют в рассказе, причем как поверхностные, легко осознаваемые, так и глубокие, скрытые от самого рассказчика. Своеобразными «знаками» эмоций в речи являются прежде всего наречия и прилагательные, глаголы, обозначающие отношение к чему-либо, а также качество действия. Поясним это на примерах.

Использование парадоксальных вопросов. Общеизвестные истины типа: «грубить нехорошо», «родители всегда знают лучше, что нужно ребенку» - обычно служат надежным прикрытием для истинных чувств и переживаний клиента. Наиболее простой способ борьбы с такими высказываниями - поставить их под сомнение, заставить клиента задуматься о том, что скрывается

для него лично за подобного рода сентенциями. Формулировка подобного вопроса обычно довольно проста: «А почему бы и нет...?» Многим людям требуется лишь небольшой толчок для того, чтобы начать размышлять на ранее не подвергавшуюся сомнению тему.

Уточняющие и углубляющие формулировки. В эту группу высказываний входят и уточняющие вопросы типа «А как вы ощущали свою растерянность?», и переформулирование сказанного: «Вы чувствовали себя растерянной, то есть у вас возникло чувство, что вы не понимаете происхо-

дящего?», и реплики, углубляющие высказываемые клиентом чувства: «Вы потеряли ощущение, что вы кому-то нужны, что кто-то действительно заинтересован в вашем присутствии?» Использование подобных формулировок позволяет постепенно углублять рассказ клиента, переводить его от более поверхностных к более глубоким переживаниям.

Уточняя и переформулируя, психолог ни в коем случае не должен выходить за пределы очевидного для клиента, каждый шаг должен логично следовать из предыдущего.

Использование интерпретации. Значение интерпретации в процессе консультирования трудно переоценить. Образно говоря, беседу можно представить, как путь в лабиринте, в котором для достижения цели необходимо двигаться не только в горизонтальной плоскости, но и спускаться на все более глубокий уровень. Интерпретация же при этом - прыжок в глубину, способ перевода диалога с одного уровня на другой.

Перефразировка. Идея этой техники очень проста: консультант, используя жалобу или замечания клиента, перефразирует, изменяет их таким образом, что то, что было негативным основанием для беспокойства и переживаний, становится причиной положительных эмоций, способных если не полностью снять негативные переживания, то в значительной мере уменьшить их значимость и интенсивность.

Определенную роль в понимании поведения человека играет анализ его внешности, создаваемого им имиджа. Внешность – это совокупность анатомических, функциональных и социальных признаков человека, доступных конкретно-чувственному анализу.

Познание личности на основании ее внешности осуществляется с помощью следующих способов:

- аналитический - каждый из элементов внешности связывается с конкретными психологическими свойствами личности (например, плотно сжатые губы могут свидетельствовать о высоком уровне волевого развития личности);
- эмоциональный - качество личности определяется в зависимости от эстетической привлекательности ее внешности;
- перцептивно-ассоциативный - субъекту причисляются качества другого, внешне похожего на него человека;
- социально-ассоциативный - человеку приписываются качества того социального типа, к которому он отнесен на основе восприятия его внешности.

Содержание восприятия зависит от характеристик как субъекта, так и объекта восприятия. Дело в том, что всякое восприятие в то же время есть и определенное взаимодействие участников этого процесса, которое имеет две стороны: оценивание друг друга и изменение каких-то характеристик, свойств. Каждый участник общения, оценивая другого, стремится построить определенную систему объяснения его поведения. Но при этом восприятие внешности человека зависит в первую очередь от общего отношения субъекта к воспринимаемому. В случае кратковременных контактов первое впечатление и мнение о человеке, составленное на основе восприятия его внешности, часто является решающим. Большую роль здесь играет и децентрация - анализ поступков объекта восприятия, образа человека на основе рассуждений как бы «за него».

В повседневной жизни люди часто не знают действительных причин поведения других лиц или знают их недостаточно. Поэтому они приписывают друг другу причины поведения. Это осуществляется либо на основе сходства поведения воспринимаемого лица с каким-то другим человеком, либо на основе анализа собственных мотивов. Во многом приписывание зависит от установки человека, которая влияет на формирование первого впечатления о незнакомой личности. В частности, на этой основе создаются «ходячие представления» относительно связи анатомических и функциональных характеристик внешности личности и ее психологических свойств. В науке этот эффект получил название каузальной атрибуции.

На восприятие и понимание другого человека оказывают влияние социальная дистанция между людьми и чувства. Положительные чувства способствуют идентификации, познанию людьми друг друга, установлению контакта между ними, отрицательные - противодействуют всему этому.

В ходе исследований, проведенных А. А. Бодальевым и его учениками, выявлена зависимость восприятия человеком других людей от возрастных, половых, профессиональных и других особенностей [6].

Глава 6 ДЕФОРМАЦИЯ СОЦИАЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ И ОБЩЕНИЙ

§ 1. Сущность и виды деформации социальных отношений

К числу главных критериев, характеризующих нормальное состояние социальных отношений, можно отнести прежде всего их соответствие мировым стандартам в области международного права. Они должны основываться на гарантиях свободы совести, слова, на праве собственности, передвижения, тайны переписки, телефонных переговоров, на нормах нравственности и культуры. Именно эти фундаментальные ценности лежат в основе нормальных, цивилизованных отношений. Отклонение от них приводит к деформации социальных отношений, что означает их несоответствие общепринятым правовым, экономическим, нравственным и культурным нормам, регулирующим отношения в сфере государства, экономики и общества.

Говоря о деформации социальных отношений, важно учитывать восприятие и отношение различных групп к этому явлению. Одни воспринимают деформацию как отклонение, другие – как норму или как нечто естественное.

Признаками деформации являются нарушения в сфере правовых, нравственных, культурных, психологических отношений: отсутствие свободы слова, выбора, необоснованные ограничения в области передвижения, тотальный контроль, экономическая зависимость и др.

Деформация социальных отношений приводит к деформации личности и общностей, т.е. социальной патологии, что особенно остро проявляется в период ломки социальных институтов. Именно синдромом потрясений вызван интерес психиатров к общественной жизни в конце XIX в.

Социальная патология находит свое выражение в искажении шкалы ценностей, приоритетов, «Я-образа», самооценки, в утрате самоуважения, достоинства, в возникновении самоунижения, «комплекса неполноценности». Она характеризуется дегуманизацией, утратой культуры, нравственности, беспрецедентным снижением психологического здоровья нации, ростом проституции, наркомании, пьянства, умышленных убийств и самоубийств. Э. Дюркгейм, первым обративший на это внимание, назвал данный феномен аномией. Он считал, что все это является следствием дезорганизации общества. Социальная патология может приобретать черты средневековой психологии и проявляться в нетерпимости к представителям других религий, наций. Для социальной патологии характерны также массовое умопомрачение, слепая вера, экстаичность или, напротив, депрессия. Всесилье мифов, стандартов, стереотипов, и в том числе одобряемых властью псевдонорм, поддерживается, как правило, за счет страха и тотальной слежки, доноительства.

Поразительно точное описание социальной патологии дано в произведениях русских писателей и поэтов: Прощай, немытая Россия, Страна рабов, страна господ, И вы, мундиры голубые, И ты, послушный им народ! М. Ю. Лермонтов

Одним из проявлений социальной деформации и патологии является «гулаговская психология», которой свойственна следующая симптоматика:

- насилие как идеология, как картина мира, как образ жизни;
- милитаризация общественного мнения;
- наличие всевозможных комплексов и синдромов, главными из которых выступают рабские по отношению к начальству и психология «хозяина» по отношению к нижестоящим;
- патология в области стереотипизации, выражающаяся в социальной шизофрении: подозрительности, поиске врагов;
- изменения в области эмоциональной сферы (имеются в виду страхи);
- наличие в сфере локуса контроля внешней стратегии поведения (объяснение неудач за счет внешних помех);
- формирование одномерного человека (массового человека, автоматически конформной личности), для которого характерны не критичность, отсутствие индивидуальности;
- лишение человека субъективности и превращение его в объект воздействия, что проявляется в снижении активности, опоры на внутренний мир, в ослаблении способности к изменениям, в ограничении видения перспективы, многомерности существования;
- возникновение мутантов типа шариковых и швондеров, доминирующей чертой которых является воинствующее бескультурье;

- преобладание силовых, нецивилизованных способов урегулирования конфликтов;
- повышенная внушаемость и психологическая защита, вынуждающая жить во лжи (легко принимать ложь со стороны, лгать себе, другим), т.е. разделять стандарты, основанные на неправде. Это создает базу для формирования мифов, более того, мифологизации общественного мнения, установок, стереотипов, шкалы ценностей.

В переходное время социальной патологии также присущи массовая мистификация (масштабное увлечение колдовством, шаманством), мифологизация, милитаризация общественного мнения, этноцентризм и другие подобного рода явления. Однако они носят не фатальный, а временный, преходящий характер.

Основной деформацией социальных отношений и общения является этатизм - абсолютизация роли государства по отношению к жизни общества и экономики. Сложившиеся следующие виды деформации социальных отношений:

- изоляционная: «железный занавес» в 30-е годы, затем полузакрытое общество; «крепостное право» внутри страны (паспортизация, прописка) и т. п.;
- жестконормативная: монополизм партийно-государственной власти, зацентрализованность экономики, распределение дефицита, превращение личности в «винтик»;
- хаотичная: характерна для так называемой перестройки, начавшейся в середине 80-х годов;
- искусственно конфликтная;
- нравственная: дегуманизация отношений, обесценивание человеческой жизни;
- криминальная: засилье преступного мира, сращивание власти с мафией и т. п.

Рассмотрим более подробно первые два вида деформации социальных отношений.

Изоляционная деформация социальных отношений в тоталитарном государстве возникает в результате установления «железного занавеса», что значительно затрудняет процесс социализации личности и способствует отрыву от цивилизации. Делается это для того, чтобы люди не знали правды и не могли разрушить лживые мифы и стереотипы путем сравнения с мировыми стандартами жизни.

Изоляционная деформация социальных отношений обусловливается и наличием своеобразного «крепостного права»: прописки, паспортизации. Данные факты не что иное, как нарушение прав человека.

Одной из причин изоляционной деформации социальных отношений являются действия националистических сил.

Вместе с тем деформации социальных отношений способствует и так называемый эффект краудинга (скученности). Проживание в условиях общежития приводит к эмоциональной напряженности людей, к казарменной психологии.

Изоляционная деформация социальных отношений возникает также в результате ограничений в области:

- свободы слова (запрет публикаций художественных и научных работ диссидентского толка; цензура периодики, теле- и радиопередач, служебной и личной переписки; перлюстрация корреспонденции, прослушивание телефонных переговоров);
- «человеческих контактов» (отсутствие возможности свободного передвижения внутри и за пределами страны);
- доступа к информационным банкам, обмена информацией невозможность получения газет, журналов, книг, издаваемых за рубежом, просмотра телепередач иностранных телекомпаний).

Иными словами, изоляционная деформация социальных отношений проявляется в нарушении циркуляции потоков информации, корреспонденции, человеческих контактов, оторванности от мировой культуры и цивилизации, т.е. социальной депривации.

Основой жестконормативной деформации социальных отношений является абсолютизация роли государства по отношению к экономике и обществу. Дело в том, что условием нормальных социальных отношений выступает разграничение функций государства, экономики и гражданского общества. В результате этатизма возникает монополия государства в сфере:

- политики (вместо многопартийности устанавливается режим одной партии, которая превращается в элемент государственной структуры);
- экономики (взамен многоукладной экономики возникает абсолютно централизованная экономика, отличительными признаками которой выступают фондирование, распределение, дефицит,

создание адаптивной системы в виде черного рынка, другими словами, установление свободных, либеральных, рыночных отношений и замена их планово-распределительными, лишение личности возможности выбора, субъективности);

- общества, в котором все отношения унифицируются в соответствии с идеологией и возникает казарменная психология, эффект «гребенки», одинаковости.

Жестконормативная деформация социальных отношений проявляется также в искаженности стратификации общества. Классообразующим признаком в условиях отсутствия рынка выступает доступ к распределению фондов, что влечет за собой реальную власть. В зависимости от близости к дефициту возникли такие страты, как номенклатура, работники торговли и пр. В этом случае стратификация строится с учетом ведомственного, а также территориального признаков, так как столичный житель по сравнению с провинциалом оказывается в более привилегированном положении. Говоря о жестконормативной деформации следует иметь в виду следующее. Конечно, государство без нормативной базы отношений, конформизма - не государство, а аномия, хаос, «бес-предел». Но государство, сводящее нормотипическое поведение к казарменной психологии и не допускающее плюрализма, диссидентства, травмирует «Я», «сплющивает» его, не дает раскрыться, самоактуализироваться, заставляет быть как все, чтобы не выглядеть «гадким утенком», «белой вороной». Здесь возникает идеологический конфликт между Эго (Я) и Супер-Эго, который приводит к комплексу неполноценности.

При жестконормативной деформации социальных отношений поведение личности становится жесткоролевым. Подобный факт нельзя объяснить только с позиции индивидуально-личностного подхода, направленного на выявление роли индивидуальных особенностей в поведении.

В такой ситуации складывается адаптивная система отношений, направленная на избежание последствий ограничений. Эта система, позволяющая компенсировать дефицит питания и товаров путем образования круговой поруки и блата в сфере распределения материальных благ, формируется и функционирует на основе жестких норм.

Последние образуют ожидания, которым должно соответствовать поведение личности. От степени соответствия зависит ее статус и роль. Чтобы занять определенный статус, нужно обладать не просто комплексом определенных свойств. Главное, чтобы образ соответствовал нормам определенного страта.

В условиях жестконормативной деформации социальных отношений срабатывают механизмы психологической защиты личности:

-ролевая защита заставляет быть как все, приспосабливаться, идентифицировать себя с окружающими людьми, унифицировать свое поведение;

- открытая ролевая защита - запугивание других путем создания ореола «ни перед чем не останюсь»;

-адаптивная защита - снятие эмоционального напряжения, возникающего в результате адаптации к условиям изоляции и среды путем агрессии, обесценивания, формирования комплексанеполноценности, заниженной самооценки;

- произвольный отказ от защиты - появление значащих переживаний, чувства вины, раскаяния, стыда, совести, внутриличностного конфликта, переоценки шкалы ценностей, пересмотра стереотипов.

Государство, присвоившее себе право диктовать (распределять, контролировать и т.п.), обеспечивает собственную безопасность и сохраняет такую структуру социальных отношений, которая с классовых позиций является верной, но с точки зрения цивилизации, мировых стандартов выглядит безнравственной. При этом человек остается только объектом социальных отношений, а отнюдь не их субъектом.

С правовой точки зрения социальные отношения могут быть нормальными в том случае, если имеют место:

-принятие конституции, в которой провозглашены основные права и свободы, заложен механизм их реального обеспечения;

- разделение полномочий между ветвями власти;

- профессиональный парламент, избранный на многопартийной основе;

- сильная исполнительная власть, основанная и функционирующая на основе примата закона и обеспечения национальной безопасности;

- многопартийность;
- многоукладная экономика, основанная на конкурентных, нравственно здоровых отношениях;

- гражданское общество, в основе которого лежат общечеловеческие ценности, приоритеты и права личности, принципы самоуправления.

Данные факторы должны соответствовать культурным, социально-психологическим характеристикам общества, т.е. тому, что называется менталитетом. В противном случае нравственная деформация социальных отношений проявляется в виде соответствующих стереотипов, привнося в общение такие черты, как страх, раболепие, доносительство.

Из-за сложившихся стереотипов для асоциализированной личности не существует нравственного конфликта мотивов, каких-либо запретов, понятия «нельзя», моральной «цены» удовлетворения потребностей. Для нее приемлемы и оправданны все средства достижения целей, в том числе и насилие. При этом источники и способы приобретения всяческих благ перестают быть незаконными и безнравственными. Труд теряет социальную ценность, перестает быть единственным источником достижения благосостояния и критерием оценки личности. Нравственная деформация социальных отношений порождает фрустрационные ситуации, вызывающие компенсаторные явления (пьянство, наркоманию), которые, в свою очередь, приводят к расстройству психической деятельности.

Нравственная деформация социальных отношений проявляется и на уровне неформальных малых групп, для которых характерно наличие специфической структуры. Групповые стереотипы и нормы поощряют насилие, с помощью которого личность самоутверждается, не найдя возможности проявить свое «Я» позитивным путем. Деформация процесса социализации, выражающаяся в нарушениях семейных отношений, воспитании ребенка вне семьи, приводит к образованию у личности ряда специфических свойств, влияющих на ее агрессивность, деформирующих нормальное общение.

Интериоризация нравственно деформированных социальных отношений обуславливает формирование ущербной личности, что проявляется в возникновении стереотипов, оправдывающих любые источники и способы «доставания» вещей и предметов (опрос показал, что спекуляция, «фарцовка», проституция являются вполне одобряемыми молодежью средствами достижения целей); «зацикленности» на материальных ценностях, на приобретении дефицитных вещей, обретающих в силу трудностей их доставания свойства сверхпрестижности (личность, превращая эти вещи в культ и фетиш, становится их рабом); обеднении интересов, так как все силы и способности человека и его время уходят на приобретение вещей и предметов, на установление связей, поиск «левого» заработка; невыгодности соблюдения нравственных принципов, быть честным и принципиальным; приобретении аморального и преступного опыта. Подобный тип личности вступает в конфликт с социальными нормами, что приводит к совершению противоправных действий [1].

§ 2. Деформации общения: криминогенный аспект

Криминогенное общение имеет место не только в местах лишения свободы, однако именно здесь оно проявляется наиболее рельефно. Деформация общения осужденных - это количественно-качественная трансформация феномена общения под влиянием изоляции, негативных социально-психологических явлений и криминального профессионализма. Наблюдаются три вида деформации общения осужденных: изоляционная, нравственная, криминальная.

Деформация общения в среде осужденных вызывает перестройку всех компонентов: информационного (уменьшение количества контактов, изменение их содержания и постоянства); перцептивного (негативные стереотипы, нарушение восприятия времени, сжатие пространства личности, появление фобий); интеракционного (аффектогенность действий, агрессивность, удовлетворение потребностей путем насилия).

Для условий отбывания наказания в местах лишения свободы характерно появление следующих признаков специфических изменений общения по сравнению с нормой:

- частичная сенсорная депривация (некоторый информационный голод);
- ограниченность в удовлетворении ряда витальных потребностей: пище, сексе и др.;
- ограниченность пространства, аффект краудинга (скрученность);

- эмоциональная напряженность, возникающая у осужденных в результате адаптации к этим условиям.

В особых условиях отбывания лишения свободы, связанных с режимными ограничениями, возникает изоляционная деформация общения осужденных, которая выражается в его стрессогенности, агрессивности. В то же время следует отметить, что стрессогенность общения осужденных проявляется и во внутриличностном конфликте, порождая у определенной категории лиц значащие переживания: чувства раскаяния, вины и стыда за совершенное преступление. Это способствует формированию правильного отношения к наказанию.

В результате изоляционной деформации общение осужденных становится замкнутым и ограниченным, скрученным и внутренним, однополым, строго регламентированным и дозированным. Осужденные утрачивают возможность избирательных контактов, самоактуализироваться, выразить свое «Я», выбрать референтный круг общения, удовлетворить потребность в общении. У некоторых категорий возникает утрата перспектив, смысла жизни, повышается ценность дефицитных предметов и вещей, появляется новая шкала ценностей. Изоляционная деформация общения осужденных, приводя к стрессогенности (уровень тревожности осужденных превышает норму в 2-3 раза), влечет к действию защитные механизмы, в частности сублимацию, изменение самооценки, удовлетворение неприятных чувств посредством причинения зла другим. Этим объясняется нравственная искаженность направленности контактов, эмоциональная насыщенность и агрессивность общения осужденных.

Изоляционная деформация общения осужденных приводит к нравственной деформации:

- самоутверждение противоправным путем;
- формирование склонности к риску для снятия эмоционального напряжения;
- стремление обладать «дефицитом» любой ценой;
- удовлетворение половых потребностей в извращенной форме;
- увлечение порнографией, токсикоманией, наркоманией;
- изменение самооценки, возникновение комплекса неполноценности;
- жесткое ролевое поведение.

Все это заставляет осужденных изыскивать возможности, чтобы лучше «устроиться» в местах лишения свободы. В качестве средства достижения своих целей они нередко используют насилие. Социометрический статус нарушителей в ИТУ значительно выше статуса положительно характеризующихся осужденных.

Нравственная деформация общения осужденных проявляется в их искаженных стереотипах восприятия: негативных мнениях и традициях. Искаженные стереотипы приводят к формированию таких ожиданий, которые требуют совершения антиобщественных поступков, заставляют самоутверждаться конфликтным путем, создавать «культ силы», поддерживать так называемые «воровские законы».

Криминогенное общение возникает при социально-психологической адаптации осужденных к неофициальной структуре среды в результате:

- добровольной ролевой ориентации вновь прибывших осужденных в негативных явлениях в ИТУ. Они стараются создать такой образ своей личности, который бы соответствовал стереотипам и давал им возможность занять лидирующее положение. Это толкает осужденных на самоутверждение посредством конфликтов, нарушений, совершаемых с целью завоевания определенного статуса среди отрицательно характеризующихся лиц, отбывающих наказание, и выполнения роли «авторитета»;

- принудительной ролевой ориентации вновь прибывших в ИТУ осужденных в негативных социально-психологических явлениях, среди отрицательной части осужденных путем психологического (информационного) насилия: оскорбления, угроз, распространения слухов.

Искаженная стереотипизация восприятия осужденными друг друга составляет основу нравственной деформации общения. Она мотивирует поведение, консервирует и воспроизводит статусно-ролевую структуру среды осужденных. Негативные стереотипы в этой среде нравственно деформируют общение осужденных, что находит выражение в следующем:

- самоутверждении насильственным путем (коэффициент корреляции рангов между статусом осужденных и нарушениями режима равен 0,64);
- жестко заданном нормативно-ролевом характере;

- противоречивости между стратами;
- социально-психологической несовместимости (с определенными категориями осужденных основная их масса не хочет общаться, индекс приемлемости колеблется от 0,149 до 0,370);
- безнравственном способе удовлетворения потребностей, добывания благ, в получении которых они были ущемлены.

Нравственная деформация общения осужденных криминогенная потому, что в ее основе лежат такие стереотипы восприятия, которые оправдывают безнравственный способ удовлетворения потребностей, извлечение нетрудовых доходов, насилие, зависимость, обеспечивают жесткое выполнение предписанных ролей. Негативные стереотипы ведут к стратификации, т. е. к разделению осужденных на определенные категории, представители которых отличаются по статусу, выполняемым ролям, объему неформальной «власти», характеру обязанностей, материально-бытовым льготам. Вследствие этого одни из осужденных имеют привилегированное положение, другие относятся к изгоям. В среде осужденных четко выражены табель о рангах, в соответствии с которыми верх иерархической лестницы занимают так называемые «авторитеты».

Они насаждают и поддерживают «воровские законы», смысл которых сводится к следующему: не сотрудничать с администрацией, не участвовать в работе самодеятельных организаций, не иметь семью, расплачиваться в случае проигрыша в карты, создавать «общак», не выступать в роли свидетеля и т. д.

Несоблюдение «воровских законов» ведет к расплате. В подобных случаях всегда выступает месть (от пощечины до убийства). Страх осужденных перед расплатой в случае отхода от стереотипов заставляет неукоснительно их соблюдать, поддерживать и сохранять жесткую ролевую систему общения. Стратификация придает общению между различными категориями осужденных несправедливый, конфликтный характер. Осужденные, занимающие лидирующее положение, удовлетворяют потребности за счет интересов других. В этом отношении типичны случаи присвоения результатов чужого труда, сексуальной эксплуатации, в результате чего у осужденных теряется вера в социальную справедливость.

Необходимость маскировки преступной деятельности, страх и боязнь разоблачения, стремление правонарушителей уйти от ответственности приводят к созданию специальной системы общения, его криминальной деформации. С помощью общения происходят обмен между осужденными преступным опытом, подготовка, маскировка и совершение преступлений путем психического (информационного) насилия. Известно, что убийства могут совершаться с помощью психического воздействия общения. В уголовном праве такое явление получило название психического насилия. Можно сказать, что психическое насилие - это рэкет, осуществляемый с помощью угроз, оскорблений, клеветы, слухов и других подобных средств.

Слухи в среде осужденных представляют собой недостоверные или частично достоверные сообщения о каких-либо событиях, часто ничем не подтвержденные, четко передаваемые от одного лица другому с целью компрометирования кого-либо, сведения счетов, шантажа, принудительной адаптации к условиям, создаваемым малыми отрицательными группами, организации групповых эксцессов. Слухи чаще всего создают невыносимую в психологическом плане обстановку, воздействуя на центральную нервную систему осужденных и вызывая у них отрицательные психические состояния, истерии, инфаркты, что толкает осужденных к совершению преступлений.

К числу признаков криминальной деформации общения осужденных относятся условные средства связи. Они основаны на взаимной договоренности определенного круга участников общения системе кодирования и декодирования (ключе) и технологии маскировки знаков, выступающих в качестве только им понятного способа передачи информации.

Условные средства общения - это своеобразный способ ухода субъекта от ответственности за подготовку и совершение антиобщественных действий. Попытка уйти от ответственности достигается с помощью условных средств общения и путем сокрытия преступных целей и действий.

Во многих случаях осужденные используют условные средства общения для достижения эффекта внезапности, создания дефицита времени для объекта и тем самым неотвратимости осуществления преступных целей и действий. О степени владения осужденными средствами условного общения следует судить не только по частоте их употребления, но и по знанию значения данных средств, умению кодировать, декодировать, а также незаметно передавать (конспирировать).

В качестве условных средств общения осужденные используют:

- а) вербальные средства (устную и письменную речь: жаргон, тайнопись);
- б) невербальные средства (жесты рук, татуировки, мимику, пантомимику, движения глаз, особенности произношения: свист, покашливания и др.).

Большинство осужденных знают и употребляют от одного до нескольких десятков жаргонных слов, с помощью которых они маскируют цели и мотивы антиобщественных поступков. Для сохранения тайны переписки осужденные могут использовать невидимые чернила, жаргон и различные шифры (цифровые коды и пр.).

Само нанесение татуировок непосредственно к деформации личности не приводит. Оно лишь очень часто присутствует в комплексе факторов, способствующих и участвующих в процессе криминальной деформации.

Нанося татуированный набор рисунков в различных вариантах, личность внешне и внутренне идентифицирует себя с группой лиц, противостоящих администрации ИТУ. Татуировки, особенно множественные, нередко можно считать одним из четких внешних признаков вторичной деформации личности, возникающей в местах лишения свободы. Они свидетельствуют о криминальной деформации общения осужденных и являются способом приспособления, идентификации с «законами» уголовной среды; атрибутом, подтверждающим приобщение к нормам референтной группы; средством самовыражения, самоутверждения; способом отличия статуса личности в группе; солидаризирующим фактором по внешним признакам.

Исследования, проведенные в местах лишения свободы, показывают, что не все лица в одинаковой степени общаются при помощи жестов.

Названные виды деформации по-разному проявляются на межличностном, групповом и массовом уровнях общения.

Раздел IV СОЦИАЛЬНАЯ ПСИХОЛОГИЯ ОБЩНОСТЕЙ И СОЦИАЛЬНЫХ ИНСТИТУТОВ

Глава 7 СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ОБЩНОСТЕЙ И СОЦИАЛЬНЫХ ИНСТИТУТОВ

§ 1. Социально-психологический анализ общества

Общность является одним из основных социально-психологических понятий. Вместе с тем в социальной психологии достаточно широко используются и такие термины, как «община» и «общество».

Между этими понятиями существует как сходство, так и различия. Однако родовым выступает понятие «общность». Что касается такого явления, как общество, то им в основном занимаются юристы, этнологи, социологи, историки. Наряду с понятием «общество» в литературе встречается описание принципов гражданского общества.

С точки зрения социальной психологии нормальным или гражданским называется общество, которое в силу своего культурно психологического развития самоорганизуется, осознает свои национальные интересы и выбирает власть, способную их обеспечить. К числу социально-психологических признаков нормального, или гражданского, общества можно отнести:

- процесс целеполагания, формирование национальной идеи мечты;
- наличие определенных социальных отношений;
- определенную стратификацию, предполагающую существование среднего класса;
- общественные институты, движения, фонды, общины;
- самоуправление;
- определенную ментальность, систему ценностей, смыслов, культуры;
- наличие самосознания, идентичности, образа «мы»;
- определенный вид локуса контроля;
- возможности самоактуализации «Я»;
- использование позитивных возможностей социального конфликта для диагностики и решения проблем;
- сформированную систему национальной безопасности, в которой безопасность общества и личности имеет приоритетное значение по отношению ко всем другим видам безопасности;
- переход к системе устойчивого развития общества.

Первое, что обращает на себя внимание при анализе литературы об обществе, - это вопрос о соотношении государства и гражданского общества [6].

Исходной категорией в осмыслении гражданского общества являются такие понятия, как «*politia*» (греч.) и «*societas*» (лат.). «*Политая*» представляла собой слитное существование общества и государства, гражданина и политика. Основатели современной теории государства Т. Гоббс и Г. Гроциус придавали огромное значение договоренностям между частными лицами - членами общества. Как самостоятельная политическая категория гражданское общество рассматривалось Дж. Локком. В «Двух трактатах о государственном правлении» Локк, по существу, признавал за государством лишь тот объем полномочий, который санкционирован общественным договором между гражданами. Ш.Л.Монтескье, Ж.Ж.Руссо, Ф.Хатчесон, А.Фергюсон и другие по-разному интерпретируют соотношение гражданского общества и государства.

Абсолютная свобода в гегелевской системе получала воплощение лишь в государстве, которое соотносилось с гражданским обществом, как небо с землей.

С точки зрения К. Маркса, гражданское общество - это та сфера, в которой постоянно происходит взаимопроникновение, превращение бюргера в гражданина и наоборот. Не случайно решение проблемы гармонизации частных и общественных интересов, индивида и социума К. Маркс переносил в неопределенное будущее, «синхронизируя» преодоление (буржуазного) гражданского общества и исчезновение государства как такового (а стало быть, и власти, и политики).

«Зигзаги» теоретического спора интересны также тем, что отражают не только историю теории, но и, что существеннее всего, хронологию развития самого гражданского общества [10].

А. Грамши дал своеобразное определение гражданского общества как «прочной цепи крепостей и казематов», принимающей на себя удар революционного натиска, когда первая линия обороны - государство - оказывается прорванной (как случилось в России) [11]. Это ставшее хрестоматийным определение обычно интерпретируется как свидетельство того, что Грамши в противоположность Ленину, отстаивавшему возможность взятия политической власти до и без завоевания гегемонии в гражданском обществе, придавал этой сфере первоочередное значение, рассматривая ее как поле развертывания революционной практики. Если вдуматься, грамшианская формула предвосхищает ту проблему, которая окажется в центре дискуссии о гражданском обществе к концу столетия. Для простоты ее можно выразить в виде дилеммы: кого и от кого защищает гражданское общество - государство от граждан или граждан от государства?

Большой интерес к анализу проблем гражданского общества связывался с переосмыслением понятий гражданских прав. Гражданство наполнялось социальным содержанием, превращаясь в юридически закрепленное право гражданина на получение некоей услуги (бесплатного образования, медицинской помощи, пенсии и т.д.) от государства.

После Второй мировой войны развернулось строительство социального государства. Особенно сильный импульс оно получило на рубеже 60-70-х годов, когда мир стал свидетелем беспрецедентно мощного выброса энергии социального протеста: забастовочных кампаний, антивоенного движения, «молодежного бунта», формирования массовых «контркультурных» потоков и т.д. Именно началом 70-х годов исследователи датируют момент полномасштабного строительства социального государства (за критерий берется увеличение доли социальных затрат до 60% и более государственных расходов) в большинстве стран.

Однако функционирование структур социального государства и связанный с ним рост масштабов перераспределения средств через бюджет повлекли за собой известные негативные последствия. Одним из них стал «фискальный кризис», рост бюджетного дефицита. В то же время расширилась зона иждивенчества, ослабли стимулы к напряженному труду, конкурентной борьбе, стала ухудшаться социодемографическая ситуация. На этой почве в 70-80-е годы развернулось неоконсервативное контрнаступление, получившее наиболее выразительное практическое воплощение в правительственной деятельности таких государственных руководителей, как М.Тэтчер и Р.Рейган [16, 17, 20]. Именно с этой попыткой отразить экспансию этатизма под лозунгом «Больше рынка, меньше государства!» и связано «воскрешение» интереса к проблематике гражданского общества. Если в начале века гражданское общество сыграло роль щита для государства, которому угрожала революционная социальная стихия-то к концу столетия оно имело целью защитить свободу индивида от ставшей чрезмерной опеки государства.

В середине 70-х годов интерес к гражданскому обществу возрождается и в диссидентской

среде восточноевропейских стран, и в неомарксистских кругах Латинской Америки и Южной Европы, т.е. там, где ощущался более или менее острый дефицит демократии [6]. Этот период стал временем возникновения новых общественных движений, необычных форм развития альтернативного сектора экономики (предпринимательство без цели получения наживы, структуры самопомощи и многое другое), разработки – нередко с последующим законодательным оформлением – принципиально новых социально-этических норм и т.д. Итог такого развития, предстающий взору в 90-е годы после поражения Р.Рейгана и М.Тэтчер, после распада СССР и конца «биполярного мира», весьма специфичен и похоже пока не получил удовлетворительного концептуального оформления [3].

Демократия и гражданское общество далеко не одно и то же. Демократия с ее стержневым принципом главенствования большинства представляет собой свод процедур, позволяющих устанавливать «правила игры», в которых этот принцип реализуется. В этом смысле демократия может быть установлена и там, где гражданского общества не существует (избитый пример - введение американцами демократического конституционного строя в Японии). Гражданское же общество нигде и никому не дано было «учредить». Оно вырастает из культурно-психологических, социально-психологических условий, предпосылок.

Этнопсихолог Э.Геллнер отмечает: «Феномен гражданского общества существует в странах североатлантического региона... На востоке и юго-востоке наша либеральная цивилизация граничит с иными обществами, относящимися к двум совершенно различным типам». Речь идет о регионах с исламским и конфуцианско-буддистским цивилизованными укладами, в которых «мыстались (или сталкивались) с вопиющим отсутствием гражданского общества» [10].

Обществоведение в посткоммунистической России оказалось своеобразной ситуацией. После стремительного изъятия из оборота марксистско-ленинской методологии в образовавшуюся пустоту хлынула лавина идей и концепций, восходящих зачастую к дореволюционным временам и авторам. Впервые за многие десятилетия открылись новые подходы к анализу государства с позиций геополитики, психоанализа, религиоведения и богословия и т. д. Обнажились глубинные факторы обусловленности российского общественного развития: от ландшафтно-климатических до этнонациональных, культурно-религиозных, военно-исторических и т.д. Вновь вспыхнули давние споры о «западном» и «восточном» векторах, роли и значении «византийского наследия», «миссии евразийского Хартленда» и прочих явлениях. В российской истории наличествует, разумеется, не одна лишь тоталитарно-автократическая традиция, исключая любые отношения людей, кроме вертикального: подданный-власть. Определенный след в истории оставлен и альтернативной традицией, восходящей, как считают исследователи, к Петру I (царю, впервые взявшему в руки рубанок) и тем русским писателям (от А. Н. Радищева и И. А. Крылова до И. А. Гончарова и А. П. Чехова), которые любовно пестовали образ рационально мыслящего и действующего русского человека, сознающего ценность гражданской автономии и знающего, как ею распорядиться [21].

В процессе анализа общества все чаще обращаются к категории социального капитала. Социальный капитал - это потенциал взаимного доверия и взаимопомощи, целерационально формируемый в межличностном пространстве.

Объем социального капитала измеряется обычно по двум показателям: индексу доверия и членству в общественных объединениях.

Принципиальным признаком, по которому можно судить о возможностях развития гражданского общества в той или иной стране, является способность ее населения к самоорганизации. Концепция гражданского общества формировалась прежде всего как антипод деспотизму и абсолютизму. Первые шаги в этом направлении были сделаны в Древней Греции - Платон, Аристотель и другие мыслители заложили основу понятия гражданского общества, которое, по их представлениям, существует там, где верховная власть действует в интересах всеобщего блага.

Широкое распространение понятие «гражданское общество» получило в ходе буржуазных революций в Европе, особенно после Великой французской революции, которая провозгласила Декларацию прав человека и гражданина. В этот период встала проблема гражданских отношений с политическими, обоснования перехода от естественно-природного к общественно-политическому состоянию. Г. Трөцкий, Т. Гоббс стояли у истоков концепции естественного права. У Ж.Ж.Руссо и И.Канта встречается понятие гражданского общества как характеристика государственной организации, в которой обеспечивается справедливое управление и подчинение граждан ее

законам, уважение прав других граждан.

Другие мыслители XVIII - начала XIX века (Дж. Локк, Ш. Монтескье, Г. Гегель) продолжили исследование гражданского общества, рассматривая его, в частности Гегель, как сферу реализации особенных, частных интересов отдельных граждан. О системе сдержек власти с тем, чтобы она не выродилась в деспотическую и диктаторскую, говорили деятели Просвещения, французский экономист В. Мирабо, английский Д. Юм.

Однако действительность опрокидывает построения философов, и государство еще долго будет оставаться органом руководящим. В развитие идеи гражданского общества в современных условиях внесли свой вклад отечественные ученые А.Гайда, К. Гаджиев, А. Мигранян, З. Черниловский и др.

Опыт развитых демократий показывает, что в основе их успехов лежит высокая активность граждан и их добровольных обществ и организаций, а также неформальных объединений, что достижимо только при достаточно развитом гражданском обществе.

Основная задача гражданского общества - решение социальных проблем посредством политического действия. Гражданское общество создается за счет развития массовых движений, партий.

Вопрос о критериях самоуправления достаточно не разработан в науке. В самом общем виде самоуправление определяться как управление обществом самим народом в своих собственных интересах.

Ш. Монтескье, как известно, выводил «дух законов» из «духа народа», складывающегося в ходе длительной эволюции под влиянием природных и исторических факторов. Гражданские законы должны находиться в тесном соответствии со «свойствами народа», для которого они установлены, только в чрезвычайно редких случаях законы одного народа могут оказаться пригодными для другого народа, считал Гегель. «Каждое государственное устройство есть только продукт, манифестация собственного духа данного народа и ступени развития сознания его духа. Это развитие необходимо требует поступательного движения, в котором ни одна ступень не может быть пропущена, нельзя опережать время», писал он [9].

Проблема формирования гражданского общества в нашей стране на современном этапе сложна и противоречива. Это связано с наследием тоталитарных тенденций и неразвитостью институтов гражданского общества в истории России, а также с деформацией социально-психологических явлений.

В последние годы утверждается системный подход к безопасности, обеспечивающий устойчивое развитие общества. Национальная безопасность России складывается из безопасности государства, общества и личности. Сильное государство призвано стоять на страже жизненного пространства общества. Интересы общества и государства могут совпадать, могут быть самодостаточными, а могут и принципиально расходиться.

Общество выполняет функции связки человека и государства, третейского судьи в их отношениях. Оно поощряет включение государства в систему безопасности. Последнее обязано отреагировать на любое обращение гражданина по поводу посягательств на его личную, общественную или государственную безопасность. В свою очередь, государство поощряет включение общества в обеспечение безопасности. Между ними идет постоянный диалог по поводу безопасности, перераспределение функций от государства к обществу и наоборот. Общество выполняет функции общественного контроля и за личностью, и за деятельностью государственных органов. Когда гражданин и государство нарушают установленные нормы, общество обязано применять к ним свои адекватные меры. За все ошибки государства расплачивается общество, поэтому оно вправе спросить с него, призвать его к ответу.

Общественная система безопасности образуется и осуществляется членами общества, их объединениями. В сущности, она представляет собой совокупность общественных, негосударственных структур, действующих в различных сферах безопасности и имеющих свои задачи, функции, регулирование, управление, обеспечение. Основа ее - самоорганизация всех членов общества, озбоченных безопасностью России и каждого россиянина.

Общественная безопасность связана с социальной стабильностью общества и экономики, эффективной социальной политикой, разветвленной сетью социальных служб в различных сферах.

Задачи общественной системы безопасности:

- защита жизненного пространства общества;

- контроль над властью;
- контроль за информационными потоками и воздействием;
- защита от духовной агрессии;
- защита от преступности;
- общественная экспертиза всех государственных и общественных проектов на предмет их соответствия общественным, личностным, государственным целям, идеалам, ценностям, интересам.

Но в первую очередь предназначение общественной безопасности заключается в защите общества, человека от злоупотреблений власти, от самоуправства, самодурства и непрофессионализма, национального предательства чиновников, социальных и природных бедствий, межгосударственных и гражданских войн. Наличие и одновременное функционирование общественной и государственной систем безопасности создают то необходимое равновесие, которое способно уберечь и общество, и государство от развала, от скатывания к авторитаризму, тоталитаризму, диктатуре, от потрясений и бед, революций, контрреволюций, переворотов и пугчей, от порабощения и утраты национальных ресурсов.

И.А.Ильин пришел к горькому выводу о том, что русский народ после многолетнего разгрома, насилия, обнищания и всяческого разврата окажется неспособным к осуществлению демократического строя до тех пор, пока не восстановит в себе честь, совесть и национально-государственный смысл.

§ 2. Понятие и классификация общностей и социальных институтов

В недалеком прошлом методология изучения общностей сводилась к следующему: при их исследовании обязательно исходили из классового, партийного подхода; психологизирование природы общностей считалось недопустимым; проблеме коллектива придавалось приоритетное значение, причем акцент ставился на роли больших социальных групп, т. е. классов.

История показала, что психологию общностей нельзя сводить только к классовой структуре общества, а все многообразие объединений - к коллективам. Тем не менее это не означает, что нужно полностью отрицать данное обстоятельство.

Понятие «общность» используется для обозначения сходства, единства элементов, составляющих целое.

Если более детально оценивать рассматриваемое социально-психологическое явление, то можно сказать, что под общностью понимается группа людей, объединенных устойчивыми социальными признаками, в качестве которых выступают общие цели, интересы, условия жизнедеятельности, возраст, пол, принадлежность группы к единой культуре, религии, образ, качество и стиль жизни, социальный статус, отношение к собственности.

Таким образом, социальная общность - это совокупность людей, которая характеризуется общими для данной группы условиями жизнедеятельности; принадлежностью к исторически сложившимся территориальным, культурным, религиозным, профессиональным образованиям, к тем или иным социальным организациям и институтам.

Социально-психологической основой общности являются понятия «мы» и «они». «Мы» - это универсальная психологическая форма самосознания всякой общности людей. «Мы» всегда противопоставляется понятию «они» [18]. Особенно рельефно разделение общества с позиций «мы» и «они» происходит в условиях социальной напряженности.

Раскрывая социально-психологическую сущность понятия «общность», нельзя обойти проблему общины. Последняя - типичный пример общности.

Признаками общины являются кровное родство, соседство и дружба. Вследствие ослабления общинных связей для современного общества характерны «более холодные» отношения между индивидами. В настоящее время дихотомия общины и обществ, воспроизводится в связи с различием традиционного и современного общества.

Интерес к проблеме общины имеет исторические корни. Дело в том, что в жизни древнерусской деревни большую роль играла община - мир, вервь (от слова «веревка», которой измеряли землю при разделах).

К моменту образования государства у восточных славян на смену родовой общине пришла территориальная (соседская). Каждая община владела определенной территорией, на которой жили несколько семей. Все владения общины делились на общественные и личные. После 1861 г. община стала выполнять двоякую функцию: фискально-земельную и функцию демократического само-

управления, регулятора специфического уклада, образа жизни, так называемой «народной педагогики».

Сегодня дискуссия вокруг понятия «община» продолжается. Одни, развивая идеи П.А.Столыпина, утверждают, что община изжила себя, другие, напротив, предрекают ей большое будущее. Как бы там ни было, но в России возрождается, например, казачество. Во многих отношениях его образ жизни носит общинный * характер. Более того, в ряде современных развитых стран элементы общины на уровне самоуправления не только сохраняются, но и с успехом развиваются.

Понятие «общность» неразрывно связано с понятием «группа», конкретным ее проявлением.

Выделяют следующие виды общностей (групп):

- малые неформальные;
- большие социальные: классы, нации, социальные организации, институты, профессиональные, организованные группы (политические партии);
- массы и массовые движения.

Такой подход к классификации групп характерен для западной социальной психологии. Однако он несколько схематичен и не учитывает промежуточные группы, реальную стратификацию общества, градацию социальных организаций. Каждая общность требует своей теории.

В отечественной социальной психологии группы ранжировались в ином порядке. На первом месте - массы, на последнем малые группы. Детальный подход к классификации групп позволяет выделить более тонкий их спектр:

- с точки зрения социального положения и величины: большие, средние и малые группы;
- с позиции объективизации: условные (абстрагирование, например, в статистических целях) и реальные;
- с точки зрения официальной регламентации: официальные (т. е. те, в которых положение и поведение членов группы юридически строго определены) и неофициальные;
- с позиции авторитета: референтные (эталонные, реальные или воображаемые группы, на признание которых претендует личность и чьи нормы поведения она принимает в качестве образца поведения);
- с точки зрения уровня развития: диффузные группы, ассоциации, корпорации и коллективы.

Если в начале своего становления отечественная социальная психология изучала общность на всех уровнях, то в советский период в основном на микроуровне. При этом в качестве методологии исследования выступали два подхода: идеологический (классовый) и деятельностный.

Между тем реальный, а не надуманный теоретический подход к исследованию групп связан с определенной и конкретной концепцией социальных групп и с организованным подходом – строительством социальных организаций (некоторые элементы его использовались отечественными социальными психологами, но в измененной терминологической форме).

Ученые, исследующие социальные группы (А.В.Петровский и др.), разработали стратиметрическую концепцию коллектива (иногда под термином «психологическая теория коллектива» имеют в виду только эту концепцию). В качестве критериев развития группы берутся, во-первых, степень опосредования межличностных отношений в группе содержанием совместной деятельности и, во-вторых, общественная значимость последней, т.е. уровень ее позитивности-негативности с точки зрения общественного прогресса. Исходя из данных критериев, развитие группы рассматривается как движение в своеобразном континууме (положительном или отрицательном), полюсами которого являются соответственно коллектив (высокие показатели по обоим критериям) и корпорация (высокий позитивный показатель по первому и высокий негативный показатель по второму критерию). В центральной точке располагается так называемая диффузная группа - общность, в которой отсутствует совместная деятельность, иными словами, группа с минимальным уровнем психологического развития. Промежуточное положение между диффузной группой и полюсами континуума занимают соответственно просоциальная и асоциальная ассоциации - группы с низкой степенью опосредования межличностных отношений совместной деятельностью.

Близким к предыдущему оказывается параметрический подход к исследованию группы, предложенный Л.И.Уманским. В основе этой концептуальной схемы лежит представление о социально-психологических параметрах группы, являющихся своеобразными критериями (отличительными признаками) ее развития как коллектива. К числу таких параметров, в частности, относятся: нравственная направленность группы - интегративное единство ее целей, мотивов, ценностных ориента-

ции; организационное единство группы; групповая подготовленность к той или иной сфере деятельности; психологическое единство - интеллектуальная, эмоциональная, волевая коммуникативность, характеризующая соответственно процесс межличностного познания и взаимопонимания в группе, межличностные контакты эмоционального характера, стрессоустойчивость и надежность группы в экстремальных ситуациях.

В целом описанные модели коллективообразования базируются на непсихологической, по сути, посылке о существовании коллектива как группы высшего уровня развития, в первую очередь связанной с социальным статусом, социальной оценкой данной группы. Это обуславливает заведомо положительную оценку всех процессов, протекающих в коллективах. Такая серьезная ограниченность данных концепций привела к содержательному их обеднению при решении вопроса о связи социальной позиции, социального статуса группы и специфики протекания социально-психологических процессов.

Во многом названные подходы явились «жертвоприношением» господствующей идеологии. Они уводили от исследования реальных общностей: этнических, религиозных и др. В результате в отечественной социальной психологии образовались «белые пятна» - отсутствие исследований профессиональных, криминальных групп, бездомных, безработных, эмигрантов, беженцев и иных общностей.

Классификация общностей не будет полной, если не выделить сообщества по принципу конспиративности целей и деятельности. Это движения типа сопротивления (партизанские, национальные, антифашистские, городское подполье и т.д.); криминальные типы мафии, террористических организаций; так называемые тайные движения.

Последние еще не были объектом изучения отечественной социальной психологии, хотя интерес к ним чрезвычайно высок. История подобных движений - тема для отдельного разговора.

Понятие «общность» является близким по своему содержанию к понятию «социальный институт». Однако, несмотря на схожесть, они все же различаются между собой.

Социальный институт - это устойчивый комплекс формальных и неформальных правил, ценностей, норм, установок, регулирующих функционирование официальных организаций и социальных групп и образующих социальную систему.

По форме социальный институт выглядит как совокупность лиц, учреждений, снабженных определенными средствами и осуществляющих конкретную социальную функцию. С содержательной стороны это набор целесообразно ориентированных стандартов поведения определенных лиц в конкретных условиях. Данные стандарты поведения воплощаются в социальных ролях, характерных для какой-либо социальной системы. Иначе говоря, это совокупность ролей и статусов, предназначенных для удовлетворения социальных потребностей [19].

Осуществляя свои функции, социальные институты поощряют действия входящих в них лиц, согласующиеся с соответствующими стандартами поведения, и подавляют отклонения от требований этих стандартов, т. е. осуществляют социальный контроль.

Среди социальных институтов выделяют:

- регуляционные, определяющие ролевую структуру общества по самым разным основаниям - от пола и возраста до конкретных видов занятий;
- регулятивные, устанавливающие допустимые рамки поведения и санкции, карающие за выход из этих рамок;
- культурные, связанные с искусством, и др.;
- интегративные, сопряженные с ответственностью за обеспечение социальной общности как целого. Более конкретная классификация социальных институтов выглядит таким образом:
 - политические, обеспечивающие установление и поддержание политической власти;
 - экономические, содействующие развитию производства;
 - социально-культурные;
 - институты науки и др.

Социальные институты осуществляют следующие функции: воспроизводство членов общества; социализацию; производство и распределение; соблюдение порядка, поддержание стабильности, согласия. При возникновении определенных условий социальные институты могут выполнять не позитивные функции, а негативные.

Общности и социальные институты нельзя рассматривать только в статике, поскольку типич-

ным их признаком является мобильность. Трансформация общностей происходит по всем направлениям: в определенных ситуациях меняются количественный состав групп, структура, цели, психологические состояния, статус, характер деятельности. Преобразования затрагивают практически все общности: малые группы, этнические и религиозные общности, различные виды толпы, участников митингов и демонстраций, социальные слои (предпринимателей, безработных и т. п.)-

Таким образом, миф о статичности общностей должен быть нарушен: одни общности возникают, другие возрождаются (например, казачество, предприниматель), третьи стихийно или под силовым воздействием уходят с политической или общественной сцены (отдельные партии, конкретные движения, элитарные группы и даже целые этносы).

Выделяются следующие виды социальной мобильности:

- вертикальная - изменение социального положения индивида, сопровождающееся повышением или понижением его статуса;
- горизонтальная - изменение социального положения индивида, которое не приводит к повышению или понижению его статуса;
- реорганизация социальной структуры;
- новая система стратификации.

Результатом мобильности могут быть миграционные процессы и появление нового вида общностей - беженцев. Острой становится проблема эмигрантов. За пределами России остались русскоязычные общности, чьи проблемы носят не только политико-экономический, но и социально-психологический характер.

В связи с мобильностью общества меняется его стратификация; изменчива и классификация общностей. Вместе с тем для каждого типа государства, экономики и общества характерны типичная стратификация, следовательно, и структура общностей и социальных институтов.

§ 3. Социально-психологическая характеристика стратификации общества. Образ, качество и стиль жизни

Слово «страт» означает слой, т.е. какую-либо общность, социальную группу. Вне стратификации природу общностей понять нельзя. Основы современного подхода к изучению социальной стратификации были заложены М.Вебером, который рассматривал социальную структуру общества как многомерную систему, где наряду с классами и порождающими их отношениями собственности важное место принадлежит статусу. Он считал, что в основе стратификации лежат имущественное неравенство, престиж, доступ к власти.

Наиболее разработанной является функциональная концепция социальной стратификации. С точки зрения данной теории стратификационная система общества представляет собой дифференциацию социальных ролей и позиций. Она обусловлена разделением труда и социальной дифференциацией различных групп, а также системой ценностей и культурных стандартов, определяющих значимость той или иной деятельности и узаконивающих социальное неравенство.

По мнению Т. Парсонса, универсальными критериями социальной стратификации являются:

- качество (предписывание индивиду определенной характеристики, например компетентности);
- исполнение (оценка деятельности индивида в сравнении с деятельностью других людей);
- обладание материальными ценностями, талантом, культурными ресурсами.

Сложились три различных подхода к изучению социальной стратификации: а) самооценочный, или метод классово-идентификации; б) с позиции оценки репутации (например, в недалеком прошлом было выгодно иметь рабоче-крестьянское происхождение, но с наступлением других времен люди стали отыскивать корни своего аристократического происхождения); в) объективный, основанный на учете престижа профессии, уровня образования и дохода. При этом используется следующая вертикальная стратификация: 1) высший класс профессионалов; 2) технические специалисты среднего уровня; 3) коммерческий класс; 4) мелкая буржуазия; 5) техники и рабочие, осуществляющие руководящие функции; 6) квалифицированные рабочие; 7) неквалифицированные рабочие.

Социальная мобильность и социальная стратификация – две стороны одной медали. Общественная стабильность обеспечивается за счет определенного состояния социальной структуры: наличия набора определенных страт, скажем среднего класса, и состояния каждого из них, например

количества безработных.

Революция связана с изменением социальной стратификации: одни страты исчезают, другие занимают их место. Причем революция придает этому процессу массовый характер. Так, после революции 1917 г. были ликвидированы классы буржуазии, аристократии, казачества, кулачества, духовенства и пр.

Уничтожение слоев и классов сопровождается изменениями в укладе жизни. Каждый страт является носителем определенных социальных (культурных, нравственных и др.) отношений, стандартов и образа жизни. При резкой и всеохватывающей смене стратификации общество оказывается в маргинальном, крайне неустойчивом состоянии.

В отечественной социальной психологии долгое время господствовал классовый подход к определению структуры общества. Класс - большая социальная группа, отличающаяся от других возможностью доступа к общественному богатству (распределению благ), власти, социальному престижу. В основе социально-психологических характеристик классов лежат их социальные потребности, интересы, качество, образ и стиль жизни. Главный недостаток классового подхода заключается в том, что он не отражает реальную стратификацию, поскольку определяет социальную дифференциацию на основе учета только двух показателей: общественного разделения труда и частной собственности на средства производства. Стратификация существовала всегда. В России родовая община делилась на родоплеменную знать, свободных общинников и зависимых членов. Затем постепенно стали складываться сословия.

Они представляли собой социальные группы, различающиеся не только по своему фактическому положению в обществе, но и по занимаемому юридическому месту в государстве. Принадлежность к тому или иному сословию считалась наследственной. Однако это требование соблюдалось не строго в отличие от безусловного выполнения кастовых норм. К высшим сословиям относились дворянство и духовенство. Реальная социальная дифференциация никогда не сводилась только к таким классам, как рабочие, крестьяне и интеллигенция.

В тоталитарном государстве при плано-распределительной экономике реальным стратообразующим признаком выступает близость к распределению фондов, дефицита. В связи с этим стратификация складывается из следующих слоев: номенклатуры, торговых работников и т.д.

Для того чтобы попасть в номенклатуру, т. е. элиту, и получить пожизненный высокий статус, нужно было быть пионером, членом комсомола, партии, соблюдать определенный этикет и иметь связи. Но стратификация была не только корпоративно-ведомственной, но и территориальной. «Водораздел» складывался между людьми в зависимости от того, где проживал человек - в столице, провинциальном городе или в деревне. Что касается так называемых «деклассированных» элементов, бродяг, то статистика эти страты не учитывала.

Деформированная стратификация стала складываться и после либерализации цен в стране. В условиях рынка дифференциация общества неизбежна, но тот характер, который она приобрела сразу после начала реформ, иначе как угрожающим назвать нельзя. С одной стороны, образовался слой имеющих слишком высокие доходы, с другой - обнищавшее население: люмпены, безработные. Возникло резкое расслоение по материальному признаку. Разница между слоями достигла колоссального размера. При этом утратили свое значение такие признаки, как образование, компетентность. Процесс стратификации приобрел уродливый, во многом криминальный характер. Не имея стартовых возможностей, честные люди были отсечены от бизнеса. Что же касается номенклатуры и бывших правонарушителей, имевших стартовый капитал, то они оказались в более выгодном положении. Средний класс состоятельных людей так и не сформировался.

Деформированная стратификация сложилась не только в обществе, но и в армии и в преступных общностях (впрочем, здесь она существовала всегда). В армии такая стратификация получила название «дедовщины», «неуставных отношений», суть которых издевательство старослужащих («дедов») над «молодыми».

Стратификация в преступной среде, т. е. кастовое различие людей и наделение их в соответствии с этим строго определенными правами и обязанностями, - одно из главных проявлений преступной субкультуры. В молодежной преступной среде она предполагает:

- жесткое деление на «своих» и «чужих», а «своих» - на «верхи» и «низы»;
- социальное клеймение: обозначение принадлежности к «элите» определенными символами (кличками и т.п.);

- затрудненную мобильность вверх и облегченную мобильность вниз (смена статусов с низших на высшие затруднена, и наоборот);
- обоснование мобильности вверх - усиленное прохождение испытаний или поручительство «авторитета», мобильности вниз - нарушение «законов» уголовного мира;
- авторитарность и строгую субординацию в отношении «верхов» и «низов», беспощадную эксплуатацию и притеснение «верхами» «своих», стоящих ниже на лестнице;
- автономность существования каждой касты, затрудненность, даже невозможность дружеских контактов между «низами» и «элитой» из-за угроз остракизма для лиц из «элиты», согласившихся на такие контакты;
- наличие у «элиты» уголовного мира своих «законов», системы ценностей, табу, привилегий;
- устойчивость статуса: попытки лиц из «низов» избавиться от своего статуса сурово наказываются, так же как и попытки Пользоваться в уголовном мире привилегиями не по статусу (В. Ф. Пирожков).

Статусно-ролевая структура проявляется не только в привилегиях, но и во внешности, в особенностях одежды, манере говорить, ходить и пр.

Каждый страт характеризуется определенным образом жизни устоявшимися типичными формами жизнедеятельности личности и общностей, иначе говоря, привычками, традициями, стереотипами поведения.

Существуют различные виды образа жизни:

- здоровый, который предполагает правильное питание, соблюдение гигиенических норм, наличие психологически комфортных условий на работе и в быту, занятие спортом, упорядоченный отдых, избегание стресса, крепкий сон, минимальное употребление алкоголя;
- нравственно здоровый, отвечающий содержанию основных ценностей жизни и культуры;
- замкнутый, аскетический, предполагающий постоянную заботу о спасении души и спартанскую скромность;
- божественный, связанный с нестрогим соблюдением повседневных норм общения;
- «студенческий», ассоциирующийся с беззаботностью и легким отношением к жизни.

Перечень этих видов можно продолжить и по совершенно иным основаниям. Дело в том, что сколько разновидностей общностей, столько и видов образа жизни. В соответствии с этим выделяют армейский, городской, сельский, монашеский, сектантский, курортный образы жизни, а также образ жизни бродяг, инвалидов, «золотой молодежи», номенклатуры, «белых воротничков», торговых работников, преступников и т. п.

Структура образа жизни включает в себя следующие компоненты: аксиологический (ценностный, нормативный), означающий ориентацию на соблюдение неких правил поведения. Например, советский образ жизни держался за счет слепой веры в правильность проводимой политики, превосходство строя, наделения власти правом распоряжаться судьбой страны и каждого человека. На основе этих принципов и обеспечивалось национальное согласие. Резкий отказ от них привел к духовному кризису целых поколений. В связи с этим еще раз следует подчеркнуть, что здесь возможны только конвергенция ценностей, компромисс;

- поведенческий, выражающийся в привычках, устойчивых способах реагирования на различные социальные ситуации;
- когнитивный* связанный с содержанием картин мира, познавательных стереотипов;
- коммуникативный, обусловленный включенностью человека в систему социальных связей, а также состоянием активного словарного запаса различных социальных групп, их тезаурусом, лексикой, стилистикой, жаргоном, профессионализмом, особой терминологией, произношением.

Итак, в основе того или иного образа жизни лежат определенная система социально-культурных ценностей, приоритетов, предпочтений; картины мира, понимание нормы; круг общения, интересы, потребности и способы их удовлетворения; социальные стереотипы, привычки.

Проблема социального образа жизни тесно связана с социально-психологической типологией людей. Классифицировать людей пытаются по разным основаниям. Социально-психологический подход к типологии людей отличается от типологии, основано на учете индивидуальных различий. С позиции социально-психологического подхода имеют значение нормативная сторона образа жизни и ожидания, образующиеся в связи с этим; статус, занимаемый личностью, и ее ролевое поведение. Как известно, личность может занять определенный статус лишь в том случае, если ее поведе-

ние будет соответствовать ожиданиям. Наиболее яркими примерами являются герои М.Булгакова Шариков и Швондер. Эти типы соответствовали ожиданиям классовой идеологии так называемой пролетарской культуры.

Образ жизни - существенная характеристика не только отдельных социальных групп, но и целых поколений. Это временная, конкретно-историческая характеристика. Не случайно говорят о представителях различных групп, живших в одно и то же время, как о единой общности, например о «шестидесятниках». За этим стоит отрезок жизни нации.

С нравственной точки зрения представляет интерес уклад жизни, получивший название «домострой». Он диссонирует с современным, урбанизированным образом жизни, но весьма поучителен и полезен. Консервативный образ жизни не самый худший, о чем свидетельствует история Англии.

Была попытка обосновать существование советского образа жизни, в основе которого лежит коллективизм и т.п. Есть суждения о том, что советский образ жизни - очередной миф. Можно критиковать его, не соглашаясь с теми его сторонами, которые сформировались в условиях коммунальных квартир, общежитий, оторванных бездорожьем от всего мира деревень, но утверждать, что советского образа жизни вообще не было, или наделять его только одними негативными характеристиками нельзя.

На образ жизни конкретных социальных групп всегда оказывают влияние этнопсихологические особенности. С этой точки зрения для России характерен не индивидуальный, а общинный образ жизни. С этим нельзя не считаться. П.А.Столыпин первым предпринял попытку разрушить этот образ жизни, который экономически далеко не всегда эффективен.

Начавшиеся в 1991 г. в стране реформы изменили содержание образа жизни целого поколения. Они придали ему динамизм, новый смысл. Сформировался образ жизни предпринимательских кругов, нередко мало чем напоминающий образ жизни русских купцов, благотворительную деятельность Саввы Морозова или культурно-просветительскую деятельность С.Мамонтова и П.Третьякова. Во многом он оказался криминализированным, основанным на преступной этике.

Преступный образ жизни - образ жизни преступных общностей, опирающийся на субкультуру. Он не является универсальным. Для каждой преступной группы, категории правонарушителей свойствен свой образ жизни. Его отличительными чертами в одних случаях выступают конспиративность, иерархичность отношений, в других - демонстративная роскошь, культ силы.

Образ жизни нельзя представить без ее качества. В отечественной литературе вместо этого понятия употребляется понятие «уровень жизни». Качество жизни характеризуется содержанием питания, обеспечением здоровья, образования, жилищных условий, средствами удовлетворения духовных потребностей, товарами длительного пользования, транспортным обслуживанием, криминальной безопасностью и др. Как видно, уровень и качество жизни далеко не одно и то же. Уровень жизни фиксирует только соотношения доходов и расходов, качество жизни - тонкий и чувствительный интегральный индикатор, учитывающий, например, такие признаки: живет человек в престижном районе или нет, пользуется общественным транспортом или личным, питается экологически чистыми продуктами питания или токсичными, имеет доступ к культурным ценностям или нет и т. п.

Стиль жизни не менее существенная социально-психологическая характеристика. Обычно под ней подразумевают доминирующий вид деятельности и его основные особенности и потому говорят о деловом, творческом стиле жизни и пр. Вместе с тем стиль жизни образуется из таких поступков и предметов собственности, которые истолковываются как символы положения, занимаемого личностью в той или иной стратификационной структуре. Иными словами, это «заметное потребление». О подобном понимании стиля жизни говорят факты, характеризующие многочисленные презентации народившихся российских предпринимателей, и поведение некоторых представителей преступного мира.

В то же время стиль жизни во многом связан с когнитивной сферой человека, сформировавшимися картинами мира, стереотипами, индивидуальными различиями.

Глава 8 МАЛЫЕ НЕФОРМАЛЬНЫЕ ГРУППЫ, ИХ СТРУКТУРА И ДИНАМИКА

§ 1. Понятие и виды малых неформальных групп

В обширном перечне разделов современной социально-психологической науки малые группы

занимают особое место. Это не только старейшая, но и наиболее интенсивно разрабатываемая область социальной психологии. Вот уже десятилетия проблема групповой психологии (проблемы взаимодействия людей в рамках небольших контактных объединений, возникших либо вследствие предписаний социальной структуры, либо на основе эмоциональных предпочтений) находится в центре внимания исследователей многих стран.

Более чем за 90-летнюю историю социальной психологии исследователи неоднократно обращались к определению понятия «малая группа», сформировав при этом огромное количество всевозможных, часто случайных, порою весьма различающихся между собой и даже противоречивых по смыслу определений. И это неудивительно: в своих попытках соответствующим образом определить малую группу авторы, как правило, шли от собственного ее понимания, диктовавшего акцентирование тех или иных сторон группового процесса.

Так, известный американский психолог М.Шоу, рассмотрев более полутора десятков определений малой группы, классифицировал их по следующим шести категориям в зависимости от того, какие аспекты групповой жизни в большей степени привлекают внимание авторов определения: 1) восприятие членами группы отдельных партнеров и группы в целом; 2) мотивация членов группы; 3) групповые цели; 4) организационные (структурные) характеристики группы; 5) взаимосвязь и 6) взаимодействие членов группы.

Наиболее краткое и вместе с тем точное определение, на наш взгляд, дано Г. М. Андреевой [1]. Еще один вопрос, который следует рассмотреть, прежде чем перейти к более детальному анализу процессов и феноменов, специфичных для малой группы, - классификации малых групп. Не описывая подробно все возможные типы малых групп, остановимся лишь на наиболее важных основаниях их классификации.

Прежде всего выделим лабораторные и естественные группы. К первым относятся группы, специально создаваемые для выполнения экспериментальных заданий в лабораторных условиях; ко вторым - группы, функционирующие в реальных жизненных ситуациях.

Это разделение не является абсолютным. Например, если в эксперименте принимает участие реально существующая группа (или ее часть), то довольно трудно отнести ее к той или иной категории. Однако деление это важно для социальной психологии, так как ставит проблему переноса тех закономерностей, которые получены в экспериментальных условиях, на жизнедеятельность реальных групп.

Другая пара: организованные (формальные, официальные) и спонтанные (неформальные, неофициальные) группы. Главное отличие этих групп состоит в том, что существование организованных групп задано внешней ситуацией, обществом, которое создает специальные структуры для решения каких-то задач, а спонтанные группы зарождаются произвольно, стихийно как в недрах организованных групп, так и вне их.

Основанием для выделения оппозиционной пары открытые закрытые группы является степень открытости группы влияниям окружающей среды, общества. Закрытость группы довольно часто используется обществом для достижения каких-либо задач, не принимая во внимание те психологические последствия, которые влечет закрытость группы для ее членов. Примеры закрытых групп армейские подразделения, полярные экспедиции, экипажи судов, находящиеся в длительном плавании. Необходимо отметить, что при определении степени закрытости группы важной характеристикой является степень свободы входа в группу и выхода из нее, иными словами, насколько легко человек может стать членом данной группы или выйти из ее состава.

По продолжительности существования выделяются стационарные и временные группы. Постоянство или временность существования группы имеет, конечно, относительный характер. Однако важной характеристикой является восприятие членами группы времени ее существования. Так, студенческая группа, образованная на несколько лет для обучения, воспринимается ее членами как постоянная. Временная характеристика имеет значение, но важнее субъективная оценка своей группы. Может быть и такая ситуация, когда разные люди оценивают свою группу по-разному.

Уместно указать еще одну часто встречающуюся в литературе классификацию: группы членства - референтные группы. Основанием для подобного деления является степень значимости группы для индивида с точки зрения его ориентации на групповые нормы и ценности, влияния группы на его установки. Если группа рассматривается только как место пребывания человека и не связана с системой его ценностей, социальных установок, то в таком случае речь идет только о группе

членства. Но если группа занимает серьезное место в жизни индивида, если нормы и ценности этой группы человек разделяет, соотносит с ними свои взгляды, то такая группа является для него референтной. Причем возможен вариант, когда индивид не является членом своей референтной группы, но или стремится стать им (если существует для этого реальная возможность), или же рассматривает такую группу в качестве идеальной для себя.

Существует и другой подход к классификации групп, основанный на учете их направленности. С точки зрения этого подхода выделяют группы с положительной, неустойчивой и отрицательной направленностью, а также преступные группы.

Признаки группы:

- определенный способ взаимодействия между ее членами;
- членство, чувство принадлежности к данной группе;
- адекватность, т.е. осознание себя членами группы как «Мы», а других - как «Они».

Рассмотрев подходы к определению и классификации малой группы, перейдем к анализу основных феноменов и процессов в малой группе.

§ 2. Возникновение и развитие малой неформальной группы

Возникновение малой группы обусловлено запросами общественно-экономического характера. Можно утверждать, что возникновение группы не зависит от входящих в это сообщество людей (в первую очередь речь идет об организованных группах), однако номинальное заявление о существовании той или иной социальной «ячейки» еще не делает данную группу реальностью. Не менее важными (а для психологов, может быть, и более) являются причины, определяющие приход людей в заявленную социумом группу.

В числе первых назовем такой фактор, как престижность данной социальной сферы (профессиональной и т.д.) в обществе. С одной стороны, вхождение в ту или иную профессиональную группу имеет чисто социальный характер, но с другой - отношение к определенной социальной позиции (в том числе к профессиональной роли, например) имеет очень большое психологическое содержание.

Можно выделить также и собственно психологические причины вхождения в определенную социальную группу. Прежде всего нужно отметить стремление индивида к удовлетворению потребностей, связанных со сферой человеческого общения. Малая группа выполняет функцию создания для человека поля межличностного общения, условий удовлетворения потребности быть включенным в систему отношений с другими людьми (аффилиативную потребность).

Затрагивая вопрос о факторах, побуждающих человека стать членом той или иной группы, следует подчеркнуть, что детерминанты группового членства не исчерпываются системой потребности и ценностей человека, а включают в себя и ряд других переменных, например социальный опыт индивида, сформировавшуюся у него самооценку, ожидания, связанные с предстоящим групповым членством, особенности группы с точки зрения ее целей, программ, специфики деятельности и т.д.

Образование группы является лишь отправной точкой ее существования. Каким окажется дальнейшее ее течение, как и посредством чего будет осуществляться процесс групповой жизнедеятельности - вопросы нашего дальнейшего рассмотрения.

Анализ развития группы как психологической общности базируется на выделении двух главных сфер ее жизнедеятельности: деловой (инструментальной) и эмоциональной (экспрессивной). Основной движущей силой развития выступает противоречие между этими двумя сферами, обусловленное неравномерностью их развития. Существует большое количество самых разнообразных конкретных моделей развития группы, связанных с этим направлением.

Можно выделить три основных этапа, которые так или иначе имеют место в любой из этих моделей. Первый - ориентировка в ситуации. Разные авторы вкладывают в этот период различное содержание, иногда разбивают его на несколько стадий, но главное - ориентация членов группы в отношениях между ними (в групповой задаче, в способах ее решения и т.п.). Второй - конфликт, который является результатом противоречия между разными членами группы, между группой и отдельными ее членами, между различиями в представлениях о групповой цели и средствах ее достижения. Третий - динамическое равновесие, которое обеспечивает возможность функционирования группы как единого целого, но не гарантирует от возникновения новых конфликтов. В качестве

примера можно использовать достаточно популярную модель группового развития, предложенную американским психологом Б.Такменом. В сфере межличностной активности он выделяет следующие четыре стадии: первая - «проверка зависимости», предполагающая ориентировку членов группы в характере действий друг друга и поиск взаимоприемлемого межличностного поведения в группе; вторая - «внутренний конфликт», т. е. нарушение взаимодействия и отсутствие единства между членами группы; третья - «развитие групповой сплоченности», достигаемой посредством постепенной гармонизации отношений, исчезновения межличностных конфликтов; четвертая - «функционально-ролевая соотносительность», в основном связанная с образованием ролевой структуры группы, сопрягающейся с групповой задачей. В сфере деловой активности Б.Такмен выделяет такие стадии, как «ориентировка в задаче» - поиск членами группы оптимального способа решения задачи; «эмоциональный ответ на требование задачи», т.е. противодействие членов группы требованиям, которые предъявляются содержанием задачи и противоречат их собственным намерениям; «открытый обмен релевантными интерпретациями» - этап групповой жизни, на котором имеет место максимальный информационный обмен, позволяющий партнерам глубже проникнуть в намерения друг друга и предложить альтернативную трактовку информации; «принятие решения» - стадия, характеризующаяся конструктивными попытками успешного решения задачи.

Специального рассмотрения требует проблема механизмов группового развития, которая, к сожалению, малоизучена в социальной психологии. Однако ряд факторов, имеющих непосредственное отношение к механизмам групповой динамики, выявлен в ходе изучения других аспектов жизнедеятельности малой группы. Основываясь на известных литературных материалах, можно выделить по крайней мере три механизма: 1) разрешение внутригрупповых противоречий; 2) идиосинкразический кредит; 3) психологический обмен.

Как отмечалось выше, именно противоречия между инструментальной и эмоциональной сферами приводят к групповой динамике. Но какой тип противоречий выступает в роли движущей силы развития группы? Единого мнения по этому вопросу нет. Выделяют противоречия между возрастающими потенциальными возможностями группы и ее актуальной деятельностью, а также между увеличивающимся стремлением членов группы к самореализации и самоутверждению и усиливающимися тенденциями включения личности в групповую структуру.

Совсем иначе к этой проблеме подходят исследователи, работающие в психоаналитической традиции. Развитие группы, по их мнению, есть результат столкновения противоречивых тенденций, периодически возникающих вследствие рассогласования поведения лидера и ожиданий, связанных с его поведением, и существующих у последователей. Подобное рассогласование вызывает дестабилизацию и конфликт в группе. Разрешение конфликта приводит к наступлению «фазы гармонии», характеризующейся стабилизацией отношений и оптимистической направленностью межличностного восприятия по мере прохождения группой целой серии конфликтов.

Идиосинкразический кредит - понятие, предложенное Е.Холландером, означает ситуацию, когда лидеру (или другому высок-статусному члену группы) позволено нарушить групповые нормы, в то время как за такое нарушение к любому другому члену группы применяются групповые санкции. Хотя автор не связывал данное понятие с групповым развитием, однако именно оно может стать механизмом изменения групповых норм или же формирования новых, с чем многие исследователи и соотносят процесс группового развития.

Понятие «психологический обмен» пользуется большой популярностью в психологии. Здесь мы лишь кратко остановимся на вопросе о том, какую роль психологический обмен может играть в развитии группы. В самом общем виде процесс развития можно представить следующим образом: в контексте групповой деятельности значимым для людей является и тот вклад, который каждый член группы вносит в общую групповую «копилку», и та позиция, которую человек занимает в группе. И тогда можно представить себе, что в процессе группового функционирования активное участие в достижении групповой цели, реализации групповых ценностей «обменивается» на высокий групповой статус. Иными словами, развитие группы происходит через реально разворачивающуюся совместную деятельность, в результате чего через оценку вкладов в общее дело происходит дифференциация индивидуальных групповых позиций, т. е. статусная дифференциация.

Итак, в основе возникновения малой группы лежит сложное переплетение социальных психологических причин, среди которых исходными, базовыми являются факторы социального характера, но определенным образом преломляющиеся в индивидуальном сознании. Дальнейшее развитие

группы протекает одновременно и как составной части более широкой социальной общности (школьный класс - коллектив школы; бригады - коллектив завода), и как самостоятельной психологической общности. Динамика группового процесса предполагает этапность прохождения группой ряда стадий, качественно отличных друг от друга, одновременно связанных и с интегративными тенденциями, и с дифференциацией. § 3. Социально-психологические характеристики сложившейся группы

В предыдущих параграфах рассмотрен вопрос о развитии группы как психологической общности. Одним из результатов такого психологического развития является формирование определенной структуры малой группы. Подходов к выяснению сути структуры группы довольно много, но все они связаны с тем, какой именно критерий положен в основу оценки позиций членов группы относительно друг друга. Этим критерием, например, может быть функциональная дифференциация, которая связана с содержанием групповой деятельности, т. е. имеется в виду программно-ролевой подход М.Г. Ярошевского и выделение в науке деятельности таких ролей, как критик, эрудит, генератор идей.

На наш взгляд, более верным является многомерный анализ структуры группы. В зависимости от выбранного критерия можно описать отношения в одной и той же группе различно. Но главное не то, что структуры этих групп различаются между собой, а то, что они отражают некоторые стороны жизни группы. Однако необходимы не только выделение множества критериев для анализа структуры, но и оценка иерархии значимости этих критериев в жизни данной группы. Какие критерии оценки взаимных позиций членов группы могут быть выделены?

Формально-статусное измерение дает представление о соотношении позиций индивидов в формальной структуре. Можно отметить, что для реальных трудовых коллективов формально-статусная структура полностью совпадает со штатным расписанием. Однако эта структура, имея большое значение для членов группы, очень часто не отражает реальность отношений между людьми.

Социометрическое измерение характеризует иерархию позиций индивидов в системе внутригрупповых межличностных предпочтений. По существу, социометрическая структура является аналогом неформальной статусной структуры группы.

Самое высокое положение в иерархии группы занимает лидер. Одна из первых теорий, объясняющих природу влияния лидера в группе, - теория черт (или харизматическая). Она обосновывает феномен лидерства в группе личностными характеристиками самого лидера. Согласно этой теории лидером человека делает определенный набор характеристик, черт характера, необходимых для выполнения функций управления любой группой в различных условиях. Эта концепция, с одной стороны, оказалась очень влиятельной и живучей (до сих пор ее отголоски можно встретить в литературе, особенно в практических сферах, смежных с социальной психологией), а с другой - почти сразу появились опровергающие ее исследования. Несостоятельность данной теории связана, во-первых, с тем, что групповой феномен - лидерство - выводится из личностного. Они, конечно, связаны, но не вытекают один из другого. Во-вторых, чисто эмпирически оказалось невозможным составить относительно короткий и однозначный перечень характеристик, которые делали бы человека лидером. Такого перечня просто не существует. Характеристики, необходимые для лидерства, тесным образом связаны с той групповой деятельностью, для реализации которой существует данная группа.

Другая концепция происхождения лидерства называется ситуационной теорией. Она объясняет появление лидера в группе через наиболее полное совпадение особенностей человека и требований конкретной ситуации. В соответствии с этой концепцией для каждой новой ситуации должен появляться новый лидер, что в реальности не происходит. Позиция лидера достаточно устойчива в группе, и смена одного лидера на другого представляет довольно сложный и часто конфликтный процесс.

Результатом критики и объединения названных теорий явился синтетический подход к лидерству. Синтетическая теория рассматривает лидерство как функцию группы, реализация которой связана с личностными характеристиками членов группы, и с параметрами ситуации. Как всякий «синтезирующий» подход, данное направление в исследовании лидерства в группе дает слишком общий ответ на вопрос о природе этого феномена. В настоящее время многие авторы подходят к лидерству как к наиболее значительной позиции в системе межличностного влияния в группе, т. е.

лидер рассматривается как член группы, обладающий наибольшим влиянием. Межличностное влияние, в свою очередь, связывается с той конкретной деятельностью, для которой создавалась группа. Иными словами, можно сказать, что лидер в группе - это такой ее член, который наиболее полно воплощает в своей активности групповые ценности, получая взамен наиболее высокий статус и возможность максимального влияния на ее жизнь. Еще одна групповая структура - коммуникативная - связана спозициями индивидов в зависимости от системы информационных потоков. Известно, что владение информацией тесно связано со статусом человека в группе. Высокостатусным членам группы адресуется большее число сообщений, которые носят более благоприятный (дружелюбный) характер, нежели сообщения, посылаемые низкостатусным индивидам.

Коммуникация имеет огромное значение в функционировании группы. Она влияет на эффективность решения группой тех или иных задач в условиях централизованных и децентрализованных коммуникативных сетей, возникновение лидерства, организационное развитие группы, удовлетворенность ее членов.

Еще один критерий, который может быть положен в основу вычленения структуры группы, - позиция социальной власти, отражающая вертикальное взаиморасположение индивидов в зависимости от их способности оказывать влияние в группе. Причем проявление этого влияния осуществляется по разным направлениям. Можно выделить пять типов социальной власти: 1) вознаграждающая; 2) принуждающая; 3) легитимная (т.е. основанная на соглашении о том, что один член группы имеет право определить поведение другого); 4) референтная (связанная с принятием власти другого за счет эмоционального предпочтения, симпатии к нему); 5) экспертная (базирующаяся на признании превосходства одного лица в какой-либо сфере). Такое разделение, с одной стороны, подчеркивает разные каналы воздействия на человека, но с другой - показывает и условия этого деления, а также то, что реально управление группой осуществляется, как правило, одновременно по разным каналам.

Подводя итог, необходимо подчеркнуть, что формирование структуры группы - процесс достаточно растянутый и тесно связанный с другими динамическими процессами, в частности с развитием группы как психологической общности. Важно, чтобы выбранный критерий групповой структуры имел реальное содержание для членов данной группы, был тесно связан с движущими силами ее развития.

Другая существенная характеристика жизни сложившейся малой группы - поведение, связанное с реализацией групповых норм. Этот вопрос является в какой-то мере продолжением предыдущего предмета рассмотрения - групповой структуры. Дело в том, что групповая норма, которая является неким стандартом поведения в малой группе, регулятором разворачивающихся в ней отношений, причисляется к элементам групповой структуры, так как тесно связана с ними (например, со статусом, ролью).

Прежде чем перейти к непосредственному рассмотрению вопроса о нормальном поведении, следует обозначить основные характеристики групповой нормы.

Во-первых, норма - это продукт социального взаимодействия, возникающий в процессе жизнедеятельности группы. Групповая норма может быть задана и более широким социальным окружением, частью которого является группа. Но в этом случае необходимо иметь в виду, что такая норма может или приниматься группой, или оставаться для нее внешней декларацией.

Во-вторых, нормы не устанавливаются для каждой групповой ситуации. Они формируются лишь в зависимости от действий и ситуаций, значимых для большинства группы.

В-третьих, норма может предписывать модели поведения в ситуации в целом, а может определить реализацию той или иной роли в конкретной обстановке, в которой оказывается носитель данной роли.

В-четвертых, нормы различаются по степени принятия их группой. Одни нормы одаряются почти всеми ее членами, другие поддерживаются незначительным меньшинством.

В-пятых, нормы различаются по степени и широте допускаемой ими девиантности и соответствующему диапазону применяемых санкций. Последствия нарушения нормы являются очень важной характеристикой нормативного поведения в группе.

Исследования нормативного поведения в социальной психологии носят разнородный и обширный характер. При всей сложности их классификации можно выделить следующие три условных направления: первое - исследования влияния норм, разделяемых большинством членов группы;

второе - исследования влияния норм, разделяемых меньшинством группы; третье - исследование отклонений индивидов от групповых норм. Первое направление представляет собой широкий спектр исследований, начиная от традиционной сферы интересов социальных психологов - конформного поведения - до исследований феномена идиосинкразического кредита. Проблема влияния меньшинства - относительно новая область в психологической науке. Она связана со школой социальных представлений французского психолога С.Московичи. К третьему направлению в основном относятся работы по психологии противоправного поведения.

Факт существования феномена конформности личности в группе, установленный американским психологом С.Ашем, неоднократно описывался в отечественной литературе. Суть этого явления состоит в изменении позиций (поведения) индивида под влиянием группы. Автор использовал прием «наивного» субъекта и подставной группы, т.е. договаривался со всеми участниками, кроме одного («наивного» субъекта), о том, что они будут давать неправильный ответ на вопрос, на который последним должен отвечать «наивный» член группы. Около 33% испытуемых под влиянием группового давления давали неверный ответ при выполнении задания экспериментатора. (В экспериментах перед испытуемыми ставилась задача определить длину линий, изображенных на карточках. Никаких затруднений при индивидуальной работе это задание не вызывало - все испытуемые легко определяли, какая из линий больше, а какая меньше.)

Внешняя конформность связана с подчинением индивида нормам группы под влиянием желания остаться ее членом. В таком случае угроза наказания вызывает лишь внешнее согласие с группой, реальная позиция человека не затрагивается. Внутренняя конформность может проявляться: а) как бездумное принятие мнения группы (отличного от позиции индивида) только на том основании, что «большинство всегда право»; б) как принятие мнения группы путем осознания правильности данной позиции.

Таким образом, даже приведенный анализ конформного поведения свидетельствует о его сложности. Тем не менее можно выделить еще один аспект нормативного поведения в группе - влияние группового меньшинства. Родоначальник этого направления С. Московичи считает, что традиционный подход к конформности делает акцент на трех моментах: 1) социальном контроле за поведением индивида; 2) исчезновении различий между ними; 3) выработке единообразия группового поведения. Иными словами, личность приспосабливается к внешней среде, в частности к группе. В противоположность такому приспособлению С. Московичи предлагает рассматривать процесс влияния на группу меньшинства ее членов, имеющих свою, отличную от общепринятой, позицию.

К первым эмпирическим доказательствам влияния меньшинства относятся ставшие уже классическими эксперименты Московичи и его сотрудников. В них участвовали группы испытуемых из шести человек (два «сообщника» экспериментатора и четыре «наивных» субъекта). Испытуемым предлагается тест цветного восприятия будто бы с целью установления их перцептивной компетентности. Стимульным материалом были слайды голубого цвета, однако «сообщники» экспериментатора при каждом предъявлении называли цвет зеленым. Полученные результаты можно обобщить следующим образом. Во-первых, «сообщники» экспериментатора (меньшинство) действительно оказывали влияние на остальных участников опыта (8,42% выборов относились к зеленому цвету, в то время как в контрольной группе таких выборов было лишь 0,25%). Во-вторых, менялся порог цветового различия. При предъявлении испытуемым последовательного ряда оттенков между чисто-голубым и чисто-зеленым цветом в экспериментальной группе обнаружение зеленого цвета происходило на более ранней стадии, чем в контрольной, т.е. влияние меньшинства не только выступало как одномоментный факт, но и характеризовалось определенной устойчивостью. Кратко остановимся на некоторых характерных влияниях меньшинства в группе.

Одной из характеристик является стиль поведения, демонстрируемый меньшинством, который в значительной степени может определить силу такого влияния. В этом плане большое значение имеют следующие параметры стиля: его устойчивость, уверенность индивида в правоте своей позиции, изложение и структурирование им соответствующих аргументов. Целый ряд последующих экспериментов в этом направлении фиксировали не только и не столько факт влияния меньшинства, а то, как меняется позиция большинства при существовании оппозиционных мнений в группе, а также некоторые параметры самого процесса принятия решения в группе, если существует устойчивое меньшинство, противопоставляющее себя вырабатываемому общему мнению. Так, по данным этих исследований, влияние меньшинства в группе приводит к появлению значительно боль-

шегочисла разнообразных вариантов решения.

Специальное направление изучения влияния меньшинства составляет анализ процесса социальных измерений. Согласно С. Московичи, именно существование позиции меньшинства может привести к проявлению измерений и инноваций.

Последний вопрос, который целесообразно рассмотреть в связи с анализом нормативного поведения в группе, - последствия отклонения от групповых норм. В зависимости от различных параметров этого отклонения (степени устойчивости отклонения, уровня отличия от групповой нормы и т.д.) сила давления группы может быть разной вплоть до полного исключения человека из группы. По результатам разных исследователей можно выделить следующие функции такого давления: 1) стремление обеспечить достижение групповых целей; 2) сохранение группы как целого; 3) помощь членам группы в выборке «реальности» для соотнесения с ней своих мнений; 4) определение членами группы отношения к социальному окружению.

Реализация названных функций во многом обусловлена развитием единообразия оценок, решений, поведенческих моделей членов группы, вызываемого, в свою очередь, процессами внутригруппового давления. Существует, по-видимому, немало ситуаций, в которых наличие такого единообразия является важным фактором эффективности группы. Но здесь возникает вопрос: всегда ли полезно такое единообразие? Однозначного ответа, конечно, нет.

Глава 9 СОЦИАЛЬНАЯ ПСИХОЛОГИЯ СЕМЬИ

§ 1. Социально-психологическая классификация и функции семьи

Важность рассмотрения проблемы семьи объясняется тем, что в настоящее время снижается число браков, рождаемость, увеличиваются детская смертность, патология новорожденных, разводы. Ухудшение социально-демографической ситуации переводит проблему семьи из общественной в экономическую и психологическую плоскость.

Трудности рассмотрения социально-психологической специфики функционирования семьи обусловлены, с одной стороны, «пограничным» статусом социальной психологии, с другой - особенностями самого объекта анализа. Семья одновременно является и социально-психологической общностью - малой группой, члены которой связаны брачными или родственными отношениями, общностью быта и взаимной моральной ответственностью, и социальным институтом - исторически конкретной системой взаимоотношений между супругами, родителями и детьми, социальная необходимость которой обусловлена потребностью общества в физиологическом и духовном воспроизводстве населения.

Немаловажным обстоятельством является и междисциплинарный характер многих исследований семьи. Психология семьи и брака как междисциплинарное направление психологии включает исследование в области социологии, экономики, этнографии, истории, юриспруденции, демографии и др. [15]. Говоря о семье как малой группе, необходимо прежде всего задаться вопросом о ее количественном составе (структуре), лежащем в основе подавляющего большинства типологий семьи [8]. По количеству брачных партнеров различают моногамную семью (один муж и одна жена) и полигамную. Последняя имеет два варианта: полиандрия (многомужество) и полигиния (многоженство). Большинство исследователей сходятся во мнении о том, что полигамные формы семьи исторически предшествовали ее современному типу, причем существовала значительная историко-культурная, этническая, религиозная их специфика. Моногамная семья - образование, возникшее сравнительно недавно. Ее развитие, как убедительно было показано Ф.Энгельсом, тесно связано с установлением институтов частной собственности и государства.

В связи со значительным увеличением разводов и повторных браков в индустриально развитых странах все чаще говорят о последовательной моногамии, означающей, что в каждый данный момент времени мужчина (женщина) состоит в браке с одним партнером, однако в течение жизни таких брачных союзов у него (нее) насчитывается более одного.

По количеству поколений, представленных в семье, выделяют: а) сложную (расширенную) семью, в которой проживают под одной крышей и ведут совместное хозяйство представители нескольких (по меньшей мере трех) поколений - прародители, родители, дети. В большинстве регионов России этот тип семьи принадлежит прошлому, когда его существование не в последнюю оче-

редь определялось преимущественно сельским образом жизни и экономической необходимостью;

б) простую {нуклеарную} семью, члены которой являются представителями только двух поколений (родители и дети). Этот тип семьи в настоящее время является преобладающим, хотя некоторые авторы говорят о «ренессансе» расширенной семьи в ее специфической социально-психологической модификации, когда поддерживаются интенсивные межличностные контакты (например, по телефону или при совместном проведении досуга, праздновании определенных семейных дат), но проживание различных поколений остается раздельным.

Обычно, говоря о нуклеарной семье, имеют в виду полную нуклеарную семью, где есть оба родителя и дети. Но нуклеарной также является и неполная семья, в которой отсутствует один из родителей, чаще отец (остается, правда, неясным, следует ли считать неполной бездетную семью?). В свою очередь, неполную семью разделяют на собственно неполную (возникшую вследствие развода или вдовства) и материнскую, предполагающую внебрачное рождение и воспитание детей [6]. Здесь следует упомянуть и о специфическом типе семьи, получившей название бинуклеарная, когда после развода оба супруга создают новые семьи, в результате чего у ребенка оказывается как бы четыре родителя (по два родных и неродных), между которыми поддерживаются отношения, и ребенок периодически живет с теми и с другими. Иногда обе семьи совместно проводят досуг. Увеличение круга ближайших родственников ребенка, в том числе сиблингов (братьев и сестер), по мнению некоторых авторов, может благоприятно сказываться на социализации личности.

Во многих исследованиях семьи в зависимости от степени удовлетворенности супругов браком выстраивается континуум, на полюсах которого находились семьи, в которых оба супруга в значительной мере удовлетворены своим браком, на другом – оба неудовлетворены им, но сохраняют его или собираются развестись, с различными промежуточными вариантами.

Педагогическая типология семей основана на признаке благополучия, в основе которого лежит выполнение ими воспитательной функции. Распространенными индикаторами соответствующего неблагополучия чаще всего выступают: постановка подростков на учет в детской комнате милиции, неуспеваемость ребенка в школе и т. п.

С точки зрения соответствия брачно-семейных отношений общественным нормам выделяются следующие семьи:

- патриархальная (традиционная), отношения в которой ориентированы на образцы, доминировавшие в прошлом: муж (отец - «кормилец») материально обеспечивает семью, представляет ее в обществе, принимает основные решения, касающиеся членов семьи; жена не работает (или престиж ее работы, заработок заметно ниже, чем у мужа), занимается воспитанием детей, ведет домашнее хозяйство. Мнение детей учитывается мало или имеет подчиненное значение;

- современная (эгалитарная), где нормы любви, эмоциональной близости, взаимоуважения распространяются на всех членов семьи. В качестве подтипов современной семьи выделяют:

- коллективистскую семью (или в терминологии западных авторов «двухкарьерную»), в которой одинаково важна профессиональная и общественная деятельность обоих супругов. Супруги гибко (или при активном участии мужа) распределяют домашние обязанности, совместно проводят досуг, коллективно принимают решения и т. п.;

- индивидуалистскую семью, в которой внесемейная деятельность для супругов важнее, чем семейная, домашняя работа сведена к минимуму, а при обсуждении важнейших решений возможны серьезные конфликты, если задеты чьи-либо индивидуальные интересы.

С точки зрения права семьи могут быть разбиты на две большие группы: в первой отношения между супругами признаны обществом (между ними заключен брак), во второй этого нет (добрачные союзы молодых людей).

И наконец, завершая рассмотрение типологии семей, нельзя не упомянуть о так называемых альтернативных стилях жизни, к которым относят:

- гомосексуальные семьи (как мужские, так и женские). При этом не исключается возможность воспитания (посредством усыновления) или даже рождения (в женских диадах с привлечением мужчин-«доноров») детей;

- открытый брак, отношения в котором строятся на основе гуманистических принципов, предполагающих, в частности, что человек в течение жизни меняется, испытывая внутренний рост. Стремление к самоактуализации каждого из супругов подразумевает, помимо прочего, и лич-

ную жизнь каждого из них, в том числе глубокие, значимые отношения (не исключая сексуальные) с другими людьми;

- свининг - колеблющийся брак, когда достаточно традиционные в остальных отношениях супружеские пары временно обмениваются сексуальными партнерами;

- групповой брак - супружеские отношения трех и более лиц, между которыми могут быть парные (в том числе гомосексуальные) или неупорядоченные сексуальные связи;

- двухшаговый брак, предполагающий заключение между супругами специфического брачного контракта, оговаривающего их права и обязанности на различных этапах семейной жизни. Важнейшими характеристиками ее первой фазы («первого шага») является отсутствие детей и возможность через заранее заданное время прекращения отношений без процедуры развода.

Существуют и некоторые другие описания (имеющие различную религиозную окраску) моногамной семьи, остающейся в пределах различного рода культовых вариаций внутрисемейных отношений и их правового регулирования.

Для отечественной науки традиционной является проблема функций семьи. Ниже приводится классификация функций семьи с точки зрения общества и индивида, разработанная М. С. Мацковским [10]. Таким образом, анализ типов и функций семьи позволяет говорить о ней как социально-психологическом явлении.

§ 2, Социально-психологические проблемы семьи

Важнейшими характеристиками семьи на этапе добрачного ухаживания являются факторы, влияющие на стабильность будущего брака (так называемые «факторы риска»). Результаты отечественных и зарубежных исследований в этой области наглядно отражены в таблице [11].

Добрачные факторы, влияющие на стабильность брака	
Прямо коррелирующие со стабильностью брака	Обратно коррелирующие со стабильностью брака
1. Высшее образование мужа*	1. Ранний возраст вступления в брак и у мужчин, и у женщин
2. Поздний возраст вступления в брак I	
3. Положительная оценка респондентами семейной жизни возрастом мужа родителей	3. Превышение возраста жены надтами успешности
4. Продолжительность добрачного ухаживания чем мужа	4. Высшее образование жены
5. Взаимное положительное первое знакомство супругов	5. Более высокое образование жены, знакомства, ухаживания
6. Знакомство в ситуации работы, учебы или городское происхождение у супругов	6. Гетерогенность социального впечатления друг о друге
7. Период ухаживания (год-полтора)	7. Городское происхождение супруги и сельское - у мужа (год)
8. Воспитание в неполной семье	
8. Инициатива о заключении брака со стороны мужчины	9. Отсутствие братьев (сестер) у будущей супруги со стороны
9. Принятие брачного предложения (до двух недель) обдумывания	10. Неустойчивость отношений в период знакомства
10. Сопровождение регистрации брачных торжествами	11. Наличие добрачной беременности
13. Национальная гетерогенность супругов	12. Отрицательное отношение родителей к браку

* О влиянии образования и социального положения семьи существуют неоднозначные данные.

Из приведенной таблицы следует, что собственно социально-психологических факторов не много (из «позитивных» - это 3, 5, 8, из «негативных» - 10 и 12). Однако важно иметь в виду, что вероятность развода в значительной мере зависит не только от социально-демографических характеристик будущих супругов (возраст вступления в брак, уровень образования, структура родительской семьи и пр.), сколько от «преломления» этих параметров в сознании человека, их воплощения в

его установках, ценностных ориентациях.

Следующий большой этап жизненного цикла семьи - собственно семейная жизнь, большей частью связанная с рождением и воспитанием детей, которые, в свою очередь, неотделимы от особенностей межсупружеских отношений. Здесь также можно упомянуть о «факторах риска», влияющих на стабильность брака. Результаты анализа отечественных исследований связи брачных факторов со стабильностью семьи можно представить в виде таблицы [4, 10].

Факторы, влияющие на стабильность брака	
Прямо коррелирующие со стабильностью брака	Обратно коррелирующие со стабильностью брака
1. Высокие репродуктивные установки	1 • Употребление алкоголя супругом/женщиной
2. Расхождение репродуктивных установок мужа и жены	
2. Наличие в семье главы	3. Расхождение установок супругов/семейных решений на профессиональную работу жены
3. Совместное принятие основных бытовых обязанностей по характеру главенства в семье/уходу за детьми	4. Расхождение установок супругов/взаимно-ответственных ролей в семье
4. Равноправное распределение бытовых обязанностей по характеру главенства в семье/уходу за детьми	
5. Расхождение установок на распределение хозяйственно-бытовых обязанностей	6. Расхождение установок супругов на совместность-раздельность домашнего/внедомашнего проведения сфер жизни
5. Совместное проведение супругами обязанностей	
6. Сходство семейных ценностей	7- Негативная оценка друзей-подруги/другого супруга
7. Высокая ролевая адекватность	8- Ограниченность общения, увлеченности интересами
8. Низкая конфликтность в разных сферах жизни	
9. Высокое уважение и эмоциональное принятие друг друга супругами	
10. Высокая адекватность восприятия друг друга супругами	
9. Отсутствие адаптивного поведения и установок супругов	
10. Расхождение установок мужа и жены на характер духовного общения	
11. Неудовлетворенность сексуальными отношениями	
12. Отсутствие доверия и поддержки со стороны другого супруга	
13. Расхождение установок мужа и жены на характер помощи со стороны родителей	

Необходимо отметить, что практически все перечисленные факторы успешности брака являются социально-психологическими (описывают установки мнения супругов), и это, видимо, не случайно. Вместе с тем перечень таких факторов, безусловно, неполон. Например, в нем почти никак не представлены дети (говорится только о репродуктивных установках супругов). Возможно, это обусловлено тем, что в качестве объекта исследования в основном выступала молодая семья. Но в таком случае неясен уровень репрезентативности полученных данных для остальных семей. Заслуживает пристального внимания и проблема определения «удельного веса» (важности) выделенных факторов. И наконец, вызывает сомнение надежность некоторых показателей (например, «употребление алкоголя супругом», «наличие в семье главы», «ограниченность общения»...).

Другим социально-психологическим подходом к изучению семьи является исследование супружеской совместимости [12, 13, 14]. При этом выделяются такие ее уровни, как индивидуально-психологический, социально-психологический и социокультурный. Каждый из названных уровней совместимости обладает своей спецификой на разных этапах жизненного цикла семьи. Согласно концепции С. И. Голода, стабильность брака обеспечивается супружеской адаптированностью. Последняя, в свою очередь, зависит от таких факторов, как интимность («симпатия, расположенность и эротическая привязанность» [6] супругов) и автономия - относительная независимость супругов друг от друга, предполагающая у них такие потребности и виды общения, которые выходят за рамки супружества.

Выделенные автором характеристики брака (адаптированность интимность и автономия) варьируют в зависимости от пола супругов и продолжительности их семейной жизни.

Тесно примыкает к отмеченному выше направлению в изучении семьи подход, разрабатываемый Д.Олсоном и его коллегами. Суть взгляда научного коллектива, возглавляемого Д.Олсоном, сводится к тому, что для внутрисемейных (а не только супружеских) отношений характерны два относительно независимых аспекта, измерения: сплоченность, определяемая как эмоциональная привязанность членов семьи друг к другу, и адаптивность, т.е. способность брачной или семейной системы изменять свою структуру власти, ролевые отношения и правила, их регулирующие, в ответ на ситуационный или развивающийся стресс. Каждый из выделенных аспектов имеет четыре градации - от самых низких до самых высоких значений. В результате получается матрица 4x4, образующая 16 возможных типов внутрисемейных отношений (или в терминологии авторов - «круговая модель семейной системы»). Многочисленные исследования подтвердили исходную авторскую гипотезу о том, что чем более смещена семья к крайним значениям шкал сплоченности и адаптивности, тем более неблагоприятны отношения, складывающиеся в ней, и, следовательно, задача профессионала, оказывающего помощь семье, - сместить ее к «золотой середине».

Социально-психологический подход к анализу семьи предполагает рассмотрение таких специфических функций, как репродуктивная и воспитательная. Если первая функция семьи достаточно изучена, в частности, исследованы репродуктивные установки супругов, мотивация их репродуктивного поведения и социальной политики в этой области [2, 3], то в отношении второй функции есть некоторые замечания. Во-первых, традиционно о воспитании детей писали педагоги, не особенно утруждая себя приведением надежных эмпирических данных по этой проблеме. Во-вторых, в психологии существует целый ряд методических приемов (рисунок семьи, тест цветовых отношений, тест-опросник родительского отношения и др.), позволяющих оценить различные аспекты детско-родительских отношений, однако все они не интегрированы в рамках сколько-нибудь общей теории. В-третьих, видимо, воспитание детей можно рассматривать как специфический вид руководства - один из традиционных феноменов социальной психологии. Но отечественные исследования этой темы не встречаются.

Таким образом, попытки теоретического социально-психологического анализа супружества и детско-родительских отношений оказались в значительной мере изолированными друг от друга. Далеко не всякая семья заканчивает свое существование естественным путем, т.е. из-за смерти одного из супругов. Нередко распад семьи происходит вследствие вдовства или развода. Первое мало изучено, что же касается развода, то эта проблема привлекает внимание ученых из самых разных отраслей знания, таких, как демография, социология, история, этнография. Мы попытаемся выделить социально-психологический аспект этой проблемы. Прежде всего, к называвшимся «факторам риска», влияющим на стабильность брака, следует отнести мотивы развода, которые выявляются главным образом через прямые, закрытые вопросы, обращенные к разводящимся супругам. Ответы молодых разводящихся супругов позволяют говорить о том, что немаловажное значение в процессе принятия решения о разводе (помимо стереотипа о психологической несовместимости) имеют мнения других людей, материальные соображения, возможность лучшего проведения досуга и профессионального роста, злоупотребление алкоголем одним из супругов [17].

Другой важной проблемой развода является его процессуальная сторона. Анализ зарубежных данных по этой проблеме позволяет свести их в таблицу. Большая часть фаз, стадий, этапов развода, приводимых в таблице, носит внутриличностный, индивидуальный характер, но в то же время наблюдаются взаимодействие, перестройка отношений с другими людьми.

Этапы психологического переживания супругами процесса развода			
Кризис в супружеских отношениях	Переходная стадия	Адаптация к	
Автор	жеских отношениях	стадия	к
И Валлер В. [18]	Стадия 1: отчуждение, ломка адаптация	Стадия 2: начало перестройки жизни	Стадия 4: окончание, охлаждение
	Стадия 3: поиск новых объектов любви	Стадия 3: гнев и факта развода	Стадия 5: принятие
Вайсман Р.	Стадия 1: отрицание	Стадия 3: гнев и факта развода	Стадия 5: принятие

Стадия 2: чувств-стиля функциониро-	Стадия 4\ пере-прессия	и новый уровень жизни и идентич-	утрата и де-вания	ориентация
ности				
Фройланд и Хоз-ние	Фаза 1: отрица-	Фаза 3: уговоры	Фаза 5: принятиеман	Фаза 2:
гнев	Фаза 4: депрессия	(факта развода)		
I Леви и Джаффе	Фаза 1\ раздель-	I Фаза 2: индиви-	I Фаза 3: воссоеди-	I
ное проживание	дуализация	сти личности)	нение (психологи-ческой целостно-	
I Кесслер	I Стадия 1: раз-	I Стадия 4: уста-	I Стадия 6: второе I	
очарование	новление раз-	подростничество		
Стадия 2: эрозия	дельного прожи-	Стадия 7: тяже-	Стадия 3: отчуж-	Стадия 5: опла-
(любви)	вания	лая работа (по	воду)	
адаптации к раз-	дение	кивание		
I Крантцлер М.	I 1. Шок	I 2. Оплакивание	I 3. Восстановление I	
психологического			равновесия	
Вейсс Р.	I 1. Амбивалент-	I 3. Переход	I 4. Восстановление	
ность чувств к		от развода		
супругу				
2. Шок и отрица-		1. Интрапсихиче-	2. Диадическая	4. Фаза «отдел-
Дак С. [5]		ская		ки»
екая		3. Социальная		
I Ли Л. [5]	1. Осознание	3. Переговоры	5. Трансформа-	
неудовлетворен-	4. Решение	ция		
2. Выражение не-		удовлетворенности		

Не менее важной социально-психологической проблемой является междупружеское взаимодействие в процессе распада брака. Недавно была предпринята попытка выделить позиции разводящихся супругов: «аутсайдеры» - те, кто против развода; «договорившиеся» - ориентированные на развод по согласованию с партнером; «автономисты» - принимающие решение о разводе без учета мнения супруга; «пассивные» - воспринимающие развод как нечто совершившееся помимо их воли [16]. Недостаток этой классификации в том, что строилась она на опросах разведенных супругов из разных семей. Нами (с опорой на идею Дж. Дедерико) разработана и впоследствии подтверждена более сложная типология междупружеского взаимодействия - объектом анализа выступали разводящиеся супружеские пары, которую можно представить в виде ледующей таблицы:

Стили междупружеского взаимодействия в условиях предразводной ситуации				
Принятие решения о разводе		Преобладающая форма конфликтности		
1-й супруг	2-й супруг	Вербальная	Поведенческая	Комплексно-
				смешанная
+	-	Отказ от раз-	Провокация	Отказ + про-
вода		вокация		
Открытое	Саботаж	Обсуждение +1		
+	+	обсуждение		+ саботаж

Наиболее часто у молодых супругов встречаются комплексно смешанные стили взаимодействия. При этом и мужья, и жены (напомним: опрашивались супружеские пары) рассматривают другого супруга как «провокатора», подталкивающего семью к разводу.

И те и другие чаще отмечают у себя вербальную активность, а у супруга - поведенческую. Или же считают, что слова и действия супруга противоречили друг другу («согласилась переехать, но не захотела наладить отношения»; «просил прощения, а потом все начиналось снова...»).

Немаловажный аспект развода - его последствия, которые можно разделить на три относительно независимые группы: для супругов, для их детей и для общества.

Есть основания полагать, что нередко период, непосредственно предшествующий разводу, переживается супругами более тяжело, чем жизнь после развода. Имеются данные зарубежных исследователей о предразводных факторах, усиливающих или ослабевающих эмоциональную «травму развода».

Впоследствии среди разведенных оказываются выше, чем среди людей другого брачного статуса, такие неблагоприятные показатели, как смертность, заболеваемость (физическая и психологическая), уровень самоубийств, количество автокатастроф и т.д. На этот счет есть обширная зарубежная статистика [1], однако не следует сбрасывать со счетов и данные отдельных зарубежных авто-ров, свидетельствующие об отсутствии связи между фактом развода и эмоциональным благополучием супругов.

Что касается последствий распада родительской семьи для ребенка, то в обыденном сознании присутствует убеждение в их однозначно-негативном характере. Вместе с тем на эмпирическом уровне эта проблема остается малоизученной. Однако некоторые выводы можно сделать. Во-первых, исследованиями установлено, что более мощное негативное влияние на детей оказывают отсутствие одного родителя и не сам развод, а период, предшествующий ему и сопровождаемый межсупружеской конфликтностью. Во-вторых, уход мужа (и следовательно, прекращение конфликтов), по оценке некоторых женщин, положительно сказался на состоянии ребенка (вплоть до исчезновения психосоматической симптоматики, нормализации сна). И в-третьих, существуют значительные различия между мальчиками и девочками в реагировании на развод родителей. Если первым в большей мере присущи агрессивность, драчливость, возбудимость, то вторым - замкнутость, плаксивость, неуверенность и т. п. [18].

Для общества главными функциями семьи являются репродуктивная и воспитательная. Согласно вполне обоснованному мнению в условиях значительно распространившейся малодетности развод практически не оказывает влияния на уровень рождаемости.

В отношении качества воспитания влияние развода неоднозначно. По крайней мере, сравнение психического благополучия детей из полных семей, в которых супруги удовлетворены браком, и полных конфликтных семей показало, что дети из разведенных семей занимают промежуточное положение между этими двумя группами. В то же время имеются достоверные статистические данные о так называемой транспоколенной передаче разводимости (более высокая вероятность развода у детей, чьи родители развелись, чем у детей из полных семей).

Глава 10 КУЛЬТУРА И КЛИМАТ СОЦИАЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

§ 1. Понятие и составляющие организационной культуры

Основой любой организации является культура, которая не только отличает одну организацию от другой, но и существенно предопределяет успех ее функционирования и выживания. В литературе последних лет можно найти множество самых различных определений организационной культуры. Р. Рюттингер пользуется общим понятием культуры как своеобразной системы, направленной на производство материальных ценностей и восприятие событий, образов чувств и моделей поведения [6]. Р.Л.Кричевский определяет культуру организации на основе учета тех ценностей, на которых она базируется [4]. В.В.Глухов определяет культуру как совокупность норм, условий и ценностей, выбранных, созданных и разделяемых коллективом с целью внутренней интеграции и адаптации к внешним условиям [3].

В российской практике организационная культура рассматривается как явление всеохватывающее, непосредственно влияющее на жизнь организации в целом и выполняющее в ней ряд функциональных значений в области управления персоналом и в области формирования отношений фирмы с внешней средой [7].

Выделяют две основные функции организационной культуры: 1) адаптацию, или выживание во внешней среде; 2) внутреннюю интеграцию. Организационная культура играет ключевую роль в выполнении этих функций. Процесс внешней адаптации и выживания связан с поиском и нахождением организацией своей ниши на рынке и приспособлением к постоянно меняющемуся внешнему окружению. В данном процессе решаются вопросы, имеющие отношение к выполняемым задачам, методам принятия решения, реакциям на успехи и неудачи и т.д. Преодолевая трудности внешней адаптации, организация учится выживать.

Результатом этого научения становятся согласованные представления:

- о миссии и стратегии (определение миссии организации и ее главных задач, выбор стратегии во исполнение этой миссии);
- целях (установление специфических целей, достижение согласия по це-

лям);

- средствах (методы, используемые для достижения целей, достижение согласия по используемым методам, решения по организационной структуре, системам стимулирования и подчиненности);
- контроле (установление критериев измерения достигнутых индивидом и группами результатов, создание информационной системы);
- коррекции (типы действий, требуемые в отношении индивидов и групп, не выполнивших задания) [7].

Организационная культура включает в себя следующие компоненты:

- 1) мировоззрение, направляющее действия членов организации в отношении других сотрудников и ее клиентов и конкурентов;
- 2) культурные ценности, доминирующие в организации, такие, как «качество продукции» или «оцениваемое лидерство», символы и мифология;
- 3) нормы поведения, отражающие в запретительном, рекомендательном или предписывающем виде доминирующие ценности;
- 4) характеристики поведения людей в организации, выражающиеся в ритуалах и церемониях, языке, используемом при общении, а также в конкретных моделях поведения.

Многие компоненты организационной культуры трудно обнаружить постороннему человеку, но каждый новый сотрудник проходит через процедуру знакомства с нормами, принятыми в организации. Часто более опытный сотрудник детально знакомит его с тем, что и как следует делать, к кому обращаться с теми или иными вопросами, как успешно выполнить то или иное задание.

Перечисленные культурные компоненты распределяются по уровням. Ниже дается описание каждого из них:

1. Наименее обнаруживаемый и глубинный уровень - мировоззрение, т. е. совокупность представлений об окружающем мире, природе общества. Оно связано с этнической и религиозной культурой. В настоящее время на Западе прочно вошло в обращение и активно исследуется понятие протестантской деловой этики, в соответствии с которой человек обязан много трудиться и быть скромным в быту, лично принимать ответственность за все свои успехи и неудачи и т. д.

Противоположные представления характерны для деловой культуры некоторых азиатских стран, где главной является не личная эффективность, а занимаемый пост.

2. Следующий уровень - культурные ценности, принимаемые членами организации. В одних организациях сотрудники ориентированы в основном на зарабатывание денег, в других более важными считаются технологические инновации, развитие организации. Культурные ценности организации включают в себя символы -высказывания, произведения искусства, физические объекты, а также организационную мифологию.

3. Следующий уровень - нормы. Они более изменчивы, чем ценности, отчасти из-за того, что их проще, чем ценности, зарегистрировать и осознать. Выделяют три основные формы норм организационной культуры: запретительные, указывающие на недопустимое поведение сотрудников организации; рекомендательные, определяющие желательное поведение сотрудников, и предписывающие, точно характеризующие обязательные модели поведения в организации.

Соблюдение норм организационной жизни регулируется различными санкциями.

4. Соблюдение или несоблюдение внутриорганизационных норм отражается и описывается в виде определенных моделей поведения в различных, важных для организации ситуациях. Для анализа этого уровня культуры важно отметить следующие характеристики поведения руководителей организации: -элементы ситуации, на которые обращают внимание и которые контролируют руководители. Это очень важно для формирования культуры организации. Систематическое обращение внимания на что-либо - мощный сигнал для подчиненных о том, что является важным и что от них ожидается;

- способы реагирования руководителем на инциденты;
- способы обучения подчиненных, консультирование с ними;
- критерии для поощрения и должностного роста. Поощрения;
- могут быть заслужены или нет. Демонстрация заслуженных сотрудником привилегий может иметь огромное значение для формирования поведения сотрудников. Некоторые авторы считают

именно систему поощрений и наказаний самой важной для формирования организационной культуры;

- критерии подбора, найма, продвижения и увольнения из организации. Имеющиеся у руководителей представления о критериях] ценности сотрудников сказываются на подборе персонала, так как :| в организацию чаще попадают новые сотрудники, соответствующие выработанным критериям. Чаще других организацию покидают сотрудники, отклоняющиеся от принятых в организации культурных образцов;

- участие руководителей в церемониях позволяет подчиненным субъективно ранжировать эти мероприятия по степени важности [5]. •';

Каждая организационная культура характеризуется специфическим набором базовых тем, которые находят свое отражение в мировоззрении и последующих составляющих.

Существует много подходов к выделению базовых тем, характеризующих и идентифицирующих ту или иную организационную культуру. Так, Ф.Харрис и Р.Моран предлагают рассматривать; организационную культуру на основе десяти характеристик:

- осознание себя и своего места в организации. Одни культуры ценят сокрытие работником своих внутренних настроений, другие

- поощряют их внешнее проявление;

- коммуникационная система и язык общения: устная, письменная, невербальная коммуникации различны в различных группах; жаргон, аббревиатуры, жестыкуляции варьируются в зависимости от отраслевой, функциональной и территориальной принадлежности организаций;

- внешний вид, одежда и представление себя на работе: разнообразие униформ, деловых стилей, опрятность, косметика, прическа и т.д. подтверждают наличие множества микрокультур;

- что и как едят люди, привычки и традиции в этой области;

- осознание времени, отношение к нему и его использование: степень точности и относительности времени у работников, соблюдение временного распорядка и поощрение за это;

- взаимоотношения между людьми по возрасту, полу, статусу власти, интеллекту, опыту и знаниям, степень формализации отношений, пути разрешения конфликтов;

- ценности как набор ориентиров в том, что такое хорошо и что такое плохо, нормы как набор предположений и ожиданий в отношении определенного типа поведения;

- вера во что-то и отношение или расположение к чему-то: вера в руководство, успех, свои силы, во взаимопомощь, в этическое поведение, справедливость, отношение к коллегам и конкурентам, к злу и насилию, агрессии, влияние религии и морали;

- процесс развития работника и научение;

- трудовая этика и мотивирование.

Лайкерт считает, что ключевыми в понимании специфики организационной культуры являются следующие темы: управленческие, отношения, мотивация (методы и формы мотивации сотрудников), коммуникация (основные схемы вертикального или горизонтального распространения информации в организации), интеракция (характеристика взаимоотношений сотрудников), принятие-решений (предпочитаемый стиль принятия решений), цели (способ постановки и проявления целей организации), контроль (функции контроля).

В результате измерения этих параметров Лайкерт предлагает относить организационную культуру к тому или иному типу, определяемому через понятия власти. Таким образом, тема власти выходит на первое место по значимости в организационной жизни.

Лозунги, даже если они обладают изысканной примитивностью, часто позволяют составить довольно полное представление о том, какие основные ценности выдвигаются на первый план организацией, либо о том, какое впечатление она стремится произвести на других.

Легенды отражают историю организации. Они имеют в своей основе изменения, происходящие на предприятии, в закодированной форме передают унаследованные ценностные ориентации, способствуют развитию новых культур. Передаваемые от одного к другому рассказы зачастую в скрытой форме отражают напряженность, возникающую при столкновении различных ценностных ориентации и неназванных принципиальных установок.

В целом легенды и истории не только информируют об имевших место жизненных ситуациях, но и служат клапаном для снижения напряженности, без которой практически невозможно обойтись, не изменяя принципиальных условий.

Иногда подтекстом деловых процессов могут быть не реальное решение проблем, а игры и маневры, которые иногда ведутся годами и с полной отдачей как между отдельными сотрудниками, так и между отделениями и целыми подразделениями в организации. Подобные игры, ведущиеся почти бессознательно, при более внимательном рассмотрении часто имеют простой смысл. Целью этих игр часто является выяснение отношений власти. С психологической точки зрения во всех этих играх имеются три заранее определенные роли, а именно «жертва», «преследователь» и «спаситель».

Деструктивные игры практически являются механизмом, позволяющим воплотить в жизнь подсознательные психологические роли, утвердиться и укрепиться. Чтобы выявить наличие игр, необходима солидная психологическая проницательность, которой сотрудники конкретной организации, как правило, в достаточной мере не обладают. Причем речь идет не только о том, чтобы распознать сам факт игры, но и о том, чтобы дать оценку тому, какое место данные маневры занимают в общем объеме сотрудничества, какие неофициальные нормы, какую концепцию самой организации они выражают и одновременно формируют.

В повседневной жизни организации ритуалы выполняют двойную функцию: они могут укреплять структуру предприятия, а с другой стороны, за счет затушевывания истинного смысла совершаемых действий - ослаблять. В положительных случаях ритуалы являются сценическими постановками произведений, имеющих основополагающее значение. Ритуалы символизируют убеждения, играющие существенную роль на предприятии. В сочетании с выдающимися событиями ритуалы прямо и косвенно высвечивают образ предприятия и господствующие на нем ценностные ориентации.

Ритуалы, выражающие признание, демонстрируют, в чем заключаются интересы организации, что вознаграждается и что торжественно отмечается. В негативном случае взаимосвязь между ритуалами и ценностными ориентациями утрачивается. Ритуалы превращаются в излишнюю, чопорную и смешную формальность, при помощи которой стараются убить время, уклониться от принятия решения, избежать конфликтов и конфронтации, изобразить что-то друг перед другом.

Важной характеристикой культуры организации является язык. В конце концов именно с его помощью передается и формируется культура. Для анализа языковых проявлений важно ответить на следующие вопросы: что представляется важным, что движет отдельным человеком; каким образом ведется разговор, какой задается тон; какие понятия регулярно всплывают; какие повторяющиеся фразы используются; о чем не говорится, какие имеются табу, какие искажения в восприятии реальности скрываются за ними; в каких ситуациях проводятся обобщения; когда реальность неправильно интерпретируется, чего хотят этим достичь или чего избежать; с какой негласной моделью мира работают в данной организации; какие представления о себе и о других скрываются за определенными высказываниями [6].

§ 2. Характеристика социально-психологического климата различных социальных организаций

Для интегральной характеристики социальной организации часто используются понятия: «социально-психологический климат», «морально-психологический климат», «психологический климат», «эмоциональный климат», «моральный климат» и т.п. Применительно к трудовому коллективу иногда говорят о «производственном» или «организационном» климате. В большинстве случаев эти понятия употребляются примерно в идентичном смысле, что, однако, не исключает значительной вариативности в конкретных определениях. В отечественной литературе насчитывается несколько десятков определений социально-психологического климата и различных исследовательских подходов. Конкретных разработок, направленных на совершенствование климата трудовых коллективов, гораздо меньше.

Самым общим образом социально-психологический климат можно определить как состояние членов организации, обусловлено особенностями ее жизнедеятельности. Данное состояние представляет собой своеобразный сплав эмоционального и интеллектуального - установок, отношений, настроений, чувств, мнений членов организации. Все это - элементы социально-психологического климата. Отметим также, что состояние психики членов организации характеризуется различной степенью осознанности.

Необходимо четко разграничивать элементы социально-психологического климата и факторы, влияющие на него. К примеру, особенности организации труда не являются элементами социально-

психологического климата, хотя их влияние на формирование того или иного климата несомненно. Социально-психологический климат - это всегда отраженное, субъективное образование в отличие от отражаемого - объективной жизнедеятельности данной организации и условий, в которых она протекает. Конечно, отражаемое и отраженное в сфере общественной жизни диалектически взаимосвязаны.

Наличие тесной связи между социально-психологическим климатом коллектива и поведением его членов не должно приводит к их отождествлению, хотя при этом нельзя не учитывать особенностей данной взаимосвязи. Так, характер взаимоотношений в коллективе (отражаемое) выступает как фактор, влияющий на климат. В то же время восприятие этих взаимоотношений его членами (отраженное) представляет собой элемент климата.

Исходя из этого, можно сказать, что социально-психологический климат - это отражение состояния отношений и общения между отдельными членами и структурными подразделениями социальной организации в виде соответствующего настроения, психоэмоционального состояния, уровней воззрений, что влияет на результативность деятельности, дисциплину и другие показатели.

Различают «здоровый» и «нездоровый» социально-психологический климат. Здоровье организации и ее климата определяется социальной полезностью ее функций. В случае возникновения дисфункций организация объективно становится опасной для общества. Иначе говоря, процветающая, с точки зрения экономики, организация может стать «нездоровой», если ее источники прибыли незаконны.

Здоровый социально-психологический климат тот, который основан на удовлетворенности членов организации и функции которого не противоречат функциям государства и общества

Социально-психологический климат во многом зависит от вида организации, общностей и условий, в которых они функционируют. На состояние социально-психологического климата влияют:

1. Тип организации, т.е. является она государственной или коммерческой структурой; закрытым (режимным) или открытым учреждением; научным или производственным коллективом; благотворительной организацией или преступным сообществом.

2. Образ жизни (сельский, городской и т.п.), а также качество жизни членов организации.

3. Условия: социальные (социально-политические, социально-экономические, социально-культурные) и экологические. Их можно подразделить на микро- и макроусловия, а также на нормальные, осложненные и экстремальные. Каждый из видов условий в значительной степени определяет социально-психологический климат организации. Одно дело, когда и социальная, и экологическая обстановка нормальная. Однако при возникновении неблагоприятных условий социально-психологический климат организации изменяется. Так, социальная напряженность негативно влияет на состояние климата большинства организаций.

Закрытыми (режимными) бывают и армейские, и научные, и коммерческие, и монастырского типа, и медицинские (информационные), и учебные, и производственные (ВПК) организации, и учреждения, исполняющие уголовное наказание, и экипажи космических кораблей, и составы специалистов, обслуживающих антарктические станции. Эти организации выполняют различные задачи и функции, имеют неодинаковую степень физической и информационной изоляции. На первый взгляд кажется, что между ними нет ничего общего, но изоляционная деформация социальных отношений формирует своеобразные, а нередко и типичные особенности социально-психологического климата закрытых учреждений.

Социально-психологический климат организации формируется за счет множества разнообразных воздействий, которые можно условно разделить на факторы макро- и микросреды. Под макросредой понимается большое социальное пространство, широкое окружение, в пределах которого находится и осуществляет свою жизнедеятельность тот или иной трудовой коллектив. Прежде всего сюда входят кардинальные особенности общественно-экономического устройства страны, а конкретнее - специфика данного этапа ее развития, что соответствующим образом проявляется в деятельности различных социальных институтов, уровне безработицы, вероятности банкротства и др. Социальные отношения, присущие тому или иному этапу, пронизывают все стороны жизнедеятельности организации. К макросреде относится также уровень развития материального и духовного производства, культуры общества в целом. Наконец, макросреда характеризуется и определенным общественным сознанием, отражающим данное общественное бытие во всей его противоречивости. Таким образом, все мы - и любая организация, и каждый человек в отдельности - яв-

ляемся представителями своей эпохи, определенного исторического периода развития общества и зависим от зигзагов в политике, кризиса экономики, падения уровня нравственности, правового беспорядка и др.

Министерства и ведомства, концерны, акционерные общества, в систему которых входит то или иное предприятие (учреждение), осуществляют по отношению к последним определенные управленческие воздействия, что также является важным фактором влияния макросреды на социально-психологический климат организации.

В качестве существенных факторов макросреды, воздействующих на климат среди членов предприятия, следует отметить и их многообразные партнерские связи с другими организациями, а также с потребителями их продукции. Влияние этого фактора на климат трудового коллектива значительно усиливается в условиях рыночной экономики.

Микросреда учреждения - это «поле» повседневной деятельности людей, те конкретные материальные и духовные условия, в которых они работают. Именно на данном уровне те или иные воздействия макросреды обретают для каждой личности свою определенность, связь с реалиями жизненной практики. Здесь зримо проявляется эффективность законов и других нормативных актов.

Желаемое (на уровне макросреды) далеко не всегда совпадает с достигнутым (на уровне микросреды). В самом общем виде можно выделить две основные причины этого.

Во-первых, нередко важный по своему замыслу нормативный акт носит слишком общий, часто декларативный характер, поскольку не продуман механизм его реализации, не разработана система действий исполнительных органов. Во-вторых, это «внутренние» причины, а именно: социальная пассивность многих членов социальной организации, их привычка жить по приказу свыше.

Какие же обстоятельства, условия повседневной жизнедеятельности формируют социально-психологический климат конкретной организации? Рассмотрим эти проблемы в основном на примере первичного коллектива - бригады, участка, отдела, бюро, лаборатории, т.е. речь пойдет о таких коллективах, которые не имеют структурных подразделений. Их численность может быть различна: от 3-4 до 50 человек и более. Первичный трудовой коллектив - важная социальная ячейка нашего общества. Можно сказать, что - то «клеточка» каждого предприятия.

Прежде всего выделим факторы материально-вещной среды: характер выполняемых людьми трудовых операций, состояние оборудования, качество заготовок или исходного сырья. Большое значение имеют также особенности организации труда - сменность, ритмичность, степень взаимозаменяемости работников, уровень оперативно-хозяйственной самостоятельности первичного коллектива (например, бригады). Важную роль играют и санитарно-гигиенические условия труда, такие, как температура, влажность, освещенность, шум, вибрация и т. д.

Известно, что рациональная организация трудового процесса с учетом возможностей человеческого организма, обеспечение нормальных условий работы и отдыха людей позитивно воздействуют на психическое состояние каждого работника и коллектива в целом. И наоборот, те или иные неисправности техники, несовершенство технологии, организационные неурядицы, неритмичность труда, недостаточная вентиляция, чрезмерный шум, ненормальная температура в помещении и другие факторы материально-вещной среды негативно сказываются на климате коллектива. Поэтому первейшее направление по улучшению социально-психологического климата состоит в оптимизации комплекса указанных факторов. Эта задача должна решаться на основе разработок специалистов по гигиене и физиологии труда, эргономике и инженерной психологии.

Другую, не менее важную группу факторов микросреды составляют воздействия, представляющие собой связи, закрепленные в официальной структуре подразделения. Понятие «структура» означает здесь определенную совокупность устойчивых взаимосвязей между членами коллектива.

Официальная структура обусловлена функциональным разделением труда в данном коллективе, официальными правами обязанностями его членов. В рамках этой структуры каждый работник, выполняя соответствующие функции, должен взаимодействовать с остальными членами организации предписанным ему образом. Характер взаимодействия определен как особенностями технологического процесса, так и административной регламентацией, что фиксируется в официальных положениях, инструкциях, приказах и т.п.

Известно, что человек при выполнении своей работы так или иначе нередко выходит за рамки сугубо служебного взаимодействия. Между членами трудового коллектива кроме официальных связей устанавливаются и неофициальные контакты, возникающие

по разным причинам. Будучи членом коллектива, человек нуждается в общении с коллегами по работе, испытывает потребности в привязанности и дружбе. Именно на такой основе возникают и укрепляются неофициальные контакты: желание обсудить с другими какие-либо новости (и не только профессиональные), получить совет от более опытного работника, поддержать товарища и т.п. Некоторые строят свои личные взаимоотношения, руководствуясь эгоистическими побуждениями. Так случается, например, когда «бывалый» работник с невысокими моральными принципами «учит жить» новичков, пытаясь подчинить их своему влиянию.

Устойчивые взаимодействия между двумя и более лицами приводят к образованию неформальных групп в пределах трудового коллектива. Деятельность таких групп может как способствовать, так и препятствовать достижению официальных целей коллектива. Это зависит от групповых установок, ценностей, норм. Имеется ряд предпосылок, которые облегчают неофициальные контакты.

Работники отдела, выполняющие одни и те же операции, ощущают психологическую близость, потому что у них общие цели, интересы и проблемы. На этой основе возникает чувство солидарности и последующее взаимодействие. Так, территориальное разделение какого-либо большого отдела на подгруппы, обусловленное особенностями труда, приводит к созданию более тесных неофициальных отношений в этих подгруппах. Последние отличаются более высокой продуктивностью и меньшим уровнем текучести по сравнению с большими по численности подразделениями.

Необходимо отметить также роль социально-демографических особенностей работников. Высокая степень однородности первичного коллектива по таким признакам, как пол, возраст, образование, уровень квалификации и наличие на этой основе общности интересов, потребностей, ценностных ориентации и т.д., - важное условие возникновения тесных связей между людьми. Разнородный по названным признакам коллектив обычно легко распадается на несколько неофициальных групп, каждая из которых сравнительно однородна по своему составу.

Для формирования сплоченности коллектива важна не только общность различных социальных характеристик людей, но и высокая степень совпадения их мнений, оценок, установок и позиций по отношению к явлениям и событиям, наиболее значимым для всего коллектива. При этом единство и солидарность работников наблюдаются и в трудовой, и в общественной деятельности, и в часы досуга. Здесь люди с готовностью приходят на помощь друг другу.

Говоря о важном формирующем влиянии неофициальных контактов на социально-психологический климат, необходимо учитывать как количество этих контактов, так и их распределение. Например, в пределах одного отдела могут существовать две и более неформальные группы. Члены каждой из них (при крепких и доброжелательных внутригрупповых связях) противодействуют членам «не своих» групп.

Характер руководства, проявляющийся в том или ином стиле взаимоотношений между непосредственным руководителем первичного трудового коллектива и остальными его членами, также воздействует на социально-психологический климат. Исследования показали, что рабочие, считавшие руководителей цеха одинаково внимательными к их производственным и личным делам, были более довольны своей работой, чем те, кто заявлял о невнимании к ним со стороны руководителей. Удовлетворенность трудом выразили и работники, с которыми руководители часто советуются. Это относится ко всем уровням цехового руководства – от мастера до начальника цеха. Чувство удовлетворенности у рабочих связывается и с уверенностью в том, что и они влияют на решения руководителей. Таким образом, демократический стиль руководства способствует формированию благоприятного социально-психологического климата.

Следующий фактор, воздействующий на климат коллектива, обусловлен индивидуальными психологическими особенностями его членов. Каждый человек уникален. Его психологический склад представляет собой то или иное сочетание личностных черт и свойств, создающее своеобразие характера в целом. Сквозь призму особенностей личности преломляются все влияния на нее со стороны внешней среды. Отношения человека к данным влияниям, выражаемые в его личных мнениях и настроениях, в поведении, есть не что иное, как индивидуальный «вклад» в формирование климата коллектива.

Естественно, когда речь идет о психике коллектива, то ее не следует понимать как сумму индивидуально-психологических особенностей каждого из его членов. Это новое качественное образование. Итак, для формирования того или иного социально-психологического климата коллектива

имеют значение не столько индивидуальные свойства его членов, сколько эффект их сочетания - уровень психологической совместимости.

Самым кратким образом психологическую совместимость можно определить как способность членов группы (коллектива) к совместной деятельности, основанную на их оптимальном сочетании. Совместимость бывает обусловлена как сходством каких-либо одних свойств членов группы, так и различием других. Это приводит к взаимодополняемости людей в условиях совместной деятельности, что позволяет судить о целостности группы.

Можно выделить два основных вида психологической совместимости: психофизиологическую и социально-психологическую. В первом случае подразумевается определенное сходство психофизиологических характеристик людей и на этой основе согласованность их эмоциональных и поведенческих реакций, синхронизация темпа совместной деятельности. Во втором случае имеется в виду эффект оптимального сочетания типов поведения людей в группе, а также общности их социальных установок, потребностей и интересов, ценностных ориентации.

Педагог, будучи центральной фигурой в учебно-воспитательном коллективе, оказывает решающее воздействие на его социально-психологический климат. Индивидуальные особенности стиля профессиональной деятельности педагога, преобладающие у него психические состояния выступают важными факторами, формирующими климат коллектива. При этом педагог входит также в состав другого коллектива - педагогического, который является частью единого учебно-воспитательного коллектива. Выделены некоторые характеристики сплоченности учительского коллектива, которые позитивно влияют на его социально-психологический климат [10]. Согласованность функциональных ролевых ожиданий, т.е. представлений о том, что именно и в какой последовательности должен делать каждый член коллектива при реализации общей для всех цели; ценностно-ориентационное единство - сближение оценок и позиций в вопросах, значимых для жизни коллектива в нравственной и деловой сфере, в подходе к целям и задачам деятельности. Так, важным условием благоприятного социально-психологического климата в педагогическом коллективе является согласованность позиций учителей по поводу значимости для учащихся каждого предмета учебного плана. Как известно, в коллективе школ преобладают педагоги-женщины, вследствие чего здесь отмечается сравнительно высокий уровень эмоциональности в общении.

Для социально-психологического климата производственных коллективов по сравнению с другими типами коллективов характерна большая зависимость от условий и технологий труда. Например, ненормальная температура и освещенность в помещении, недостаточность его кубатуры, загазованность, шум создают такую обстановку, которая вызывает психическую напряженность работников и провоцирует межличностные конфликты.

Связь между технологией трудового процесса и социально-психологическим климатом можно показать на основе выделенных Л. И. Уманским «моделей совместной деятельности» [9]:

1. Совместно-индивидуальная деятельность: каждый член коллектива делает свою часть общего задания независимо от других (бригада станочников, прядильщиц, ткачих).
2. Совместно-последовательная деятельность: общая задача выполняется последовательно каждым членом коллектива (бригада конвейерного производства).
3. Совместно-взаимодействующая деятельность: задача выполняется при непосредственном и одновременном взаимодействии каждого члена коллектива со всеми другими членами (бригада монтажников).

Экспериментальные исследования, проведенные под руководством Л.И. Уманского, демонстрируют прямую зависимость между этими моделями и уровнем развития группы как коллектива. Соответственно улучшаются и многие показатели социально-психологического климата. Так, «сплоченность по направленности» (единство ценностных ориентации, целей и мотивов деятельности) в пределах данной деятельности группы достигается быстрее при третьей модели, чем при второй и тем более при первой.

Материалы прикладных исследований на предприятиях также свидетельствуют о том, что сами по себе особенности той или иной «модели совместной деятельности» отражаются на психологических чертах коллектива. Удовлетворенность межличностными отношениями увеличивается по мере перехода от первой «модели совместной деятельности» к третьей. Заметно выше в последнем случае и уровень взаимной приемлемости членов производственных бригад.

Специфика сельскохозяйственных коллективов отличается не только условиями труда - зави-

симось от климатических и метеорологических факторов, определенная цикличность работ, значительная территориальная разобщенность бригад или звеньев. Нередко многие члены того или иного сельскохозяйственного коллектива знакомы друг с другом задолго до вступления в этот коллектив. Взаимоотношения этих лиц не ограничиваются лишь трудовой деятельностью. Они взаимодействуют между собой также в сферах быта и досуга. Вся жизнь односельчан проходит на виду друг друга. Более того, часто в сельскохозяйственный коллектив входят несколько человек, связанных родственными узами. Таким образом, его климат формируется в значительной степени за счет сложившихся ранее неформальных отношений. Неудивительно, что сельскохозяйственный коллектив по сравнению с промышленным в большей степени способен осуществлять функцию социального контроля за поведением его членов. Все это сказывается на особенностях социально-психологического климата сельскохозяйственных коллективов.

Своеобразие трудовой деятельности научно-исследовательского коллектива состоит в получении нового знания. Социально-психологический климат такого коллектива во многом зависит от того, насколько в нем благоприятны условия для творчества, научного самовыражения сотрудников. Исключительно велика при этом роль неформальных связей между ними, особенно в том случае, если весь коллектив разрабатывает одну общую научную проблему. Удовлетворенность сотрудников решением научных проблем приводит к тому, что роль санитарно-гигиенических условий труда, материального обеспечения отходит на второй план.

Эффективность воздействия руководителя научно-исследовательского коллектива на сотрудников обусловлена не столько его функциональной позицией, сколько авторитетом в научной среде. Для сплоченных коллективов характерна демократическая атмосфера при решении большинства вопросов, включая и сугубо административные.

При ослаблении элементов формального контроля возрастает регулирующая роль контроля неформального, основанного на самодисциплине. Климат научно-исследовательского коллектива обусловлен также сложившимися здесь традициями, нередко сохраняющимися даже при смене руководства.

Таким образом, наряду с общими чертами, присущими социально-психологическому климату организаций в рамках данной макросреды, можно говорить о своеобразии климата того или иного коллектива, вызванном особенностями его основной деятельности.

Глава 11 СОЦИАЛЬНАЯ ПСИХОЛОГИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ ОБЩНОСТЕЙ

§ 1. Социально-психологические особенности производственных общностей при переходе к рыночным отношениям

Значительная часть руководителей всех рангов отечественных предприятий в своем обыденном сознании слово «производство» ассоциируют прежде всего с выпуском продукции, оборудованием, технологическим процессом. При этом на второй план уходят коллективы и отдельные работники. Однако любую технику и производственную продукцию проектируют и изготавливают люди, которые трудятся, как правило, в коллективах. А потому знание и использование их социально-психологических особенностей позволяют руководителю существенно повысить эффективность производства без капиталовложений, что особенно важно с экономической точки зрения. Эти особенности изучают в основном две ветви социально-психологической науки - промышленная (индустриальная) социальная психология, которая начала развиваться за рубежом с начала XX в., и социальная психология управления, изучением которой занимались с 60-х годов. В нашей стране внимание этим отраслям психологии стали уделять в 60-80-х годах нынешнего столетия.

Характер выпускаемой продукции, технологический процесс и организация производства обуславливают так называемую формальную {официальную} структуру коллектива (например, мастер - бригадиры - рабочие). Она, безусловно, во многом влияет на эффективность производства, но не менее важна для жизнедеятельности коллектива и его неформальная (неофициальная) структура. Последняя представляет собой совокупность неформальных микрогрупп, которые состоят из 2-6 рабочих, объединенных по разным признакам - возрасту, квалификации, симпатии. Значимость микрогруппы на производстве велика: во-первых, она позволяет спланировать работу рабочих; во-вторых, микрогруппа имеет общее отношение к руководителю (или поддерживает его, или дискредитирует и т.п.); в-третьих, это отношение можно прогнозировать и управлять им (как и в целом поведением

микрогруппы) через ее лидера.

Работник в коллективе вступает в различные виды совместной трудовой деятельности и формы организации труда. Их достаточно много. Но все они могут быть классифицированы по одному основанию: степени взаимной зависимости - от соприсутствия, например, у индивидуально работающих станочников до координирования процессов совместной работы у бригады на конвейере. Во втором случае индивидуальная работа каждого сказывается на эффективности деятельности всей производственной группы. Увеличение взаимной зависимости участников создает условия для включения совместности-сработанности как фактора эффективности деятельности. Различают несколько видов совместности: психофизиологическую, социально-психологическую и т.п.

Совместимость и сработанность - эти близкие, но неоднозначные понятия характеризуются с двух сторон: как процесс и как результат. Совместимость как результат - это степень удовлетворенности партнеров друг другом (мыслями, чувствами, поведением). При рассмотрении совместности как процесса можно выделить стадии приспособления, «притирки» характеров, потребностей, мотивов поведения. Результат сработанности - эффективность совместной профессиональной деятельности (качество и количество произведенного продукта). Процесс сработанности заключается в согласовании темпоритмической деятельности людей, их навыков работы на конкретных операциях. Одни работники заранее хорошо организуют свою деятельность, но медленно включаются в работу, другие - наоборот.

Итак, основным критерием сработанности является продуктивность совместного труда. Дополнительным же критерием может служить величина затраченной энергии партнеров.

Сработанность людей на производстве обладает большей значимостью, чем совместимость. Однако работники - это не только профессионалы, но и личности, каждая из которых имеет конкретный характер, темперамент, интеллект, мотивацию. А потому эффективность совместной деятельности - результат не только сработанности, но и совместности.

Изучение проблемы совместности-сработанности у нас и за рубежом началось с 60-х годов. Тогда с целью оптимального комплектования групп Ф.Д.Горбовым и его сотрудниками была предложена так называемая гомеостатическая методика [3]. Гомеостат представляет собой 3-4 одинаковых прибора, взаимосвязанных таким образом, что если кто-либо из членов группы будет управлять прибором, игнорируя действия остальных, то задачу решить невозможно.

Проведенные эксперименты показали, что в зависимости от коммуникативного поведения люди делятся на следующие типы:

- 1) стремящиеся к лидерству, которые решают задачу, лишь подчиняя себе других членов группы;
- 2) индивидуалисты, пытающиеся решить задачу самостоятельно;
- 3) ведомые, приспосабливающиеся к группе, легко подчиняющиеся приказам ее членов;
- 4) коллективисты, которые не только координируют свою работу с другими, но и выступают с инициативой [7].

В целом для учета факторов совместности-сработанности в повышении эффективности совместной деятельности необходимы следующие мероприятия, разработанные и реализованные

Н.Н.Обозовым: 1) отбор и комплектование производственных общностей с учетом профессиональных и личностных качеств членов; 2) обучение методам регулирования взаимоотношений, навыкам согласования индивидуальных действий в совместной работе [4]. Для решения первого вопроса необходимы психологическое обследование индивидуальных характеристик членов групп и квалифицированная оценка уровня профессиональных характеристик (умений, навыков, индивидуального стиля деятельности). Решение второго вопроса предполагает систематическую оценку общностей с целью выявления негативных взаимоотношений и нейтрализации их в процессе работы с лидерами. Наконец, целесообразно обучение навыкам совместной работы на моделирующих приборах типа гомеостатов и кибернометрах.

Однако наиболее существенным фактором, определяющим эффективность производственной деятельности, являются мотивация, система отношений к работе.

Процесс приватизации предприятий делает необходимым анализ сопутствующих ему явлений, в частности степени отражения смены типа хозяйствования на социальной жизни людей и психологических характеристиках социальных общностей. В данном случае изучение практического эффекта приватизационного процесса с точки зрения социальной психологии представляет возмож-

ность определять и прогнозировать особенности поведения больших групп людей, свойства и качества производственных общностей как одного из основных элементов экономической системы. Исследование такого рода имеет практическую и теоретическую значимость для того, чтобы сделать экономические реформы реально осуществимыми и эффективными.

Одним из наиболее важных объектов социально-психологического анализа в условиях крупномасштабных экономических нововведений является производственная общность как группа людей, занятых совместной производственной деятельностью и выступающая единым субъектом этой деятельности. Проблема изучения социально-психологических характеристик производственных общностей в период перехода к рынку находится на стадии первичной разработки (в силу ее недавнего возникновения и оригинальности). Для понимания этой проблемы следует обратиться к социально-психологическому смыслу и источникам процесса приватизации.

Экономические реформы, в частности приватизация государственных предприятий, являются элементом реформирования полностью национализированной экономики. В сфере экономики эта тенденция выражается в формировании реальных субъектов производственной деятельности, изучении содержания социальных отношений, отношений к собственности.

Основными признаками субъектности являются свобода выбора и понимание собственной инициативы как основы своего существования, т. е. субъектное самосознание (А. И. Пригожий). В организационно-экономическом смысле субъектность можно представить как единство целеполагания и целеосуществления. Субъект деятельности способен к выбору ее типа и формы, конкретной роли для себя среди других субъектов, к выработке собственных целей и средств для их достижения. Его отличают суверенность, т. е. возможность и желание самому определять свою судьбу, образ жизни, стремление раздвигать рамки реальной независимости и компетентности. Одновременно субъект - носитель и автор вклада в какую-либо совместную деятельность, полномочный партнер в межсубъектных отношениях, где он воспринимается с точки зрения своей полезности.

Суверенность и функциональность - главные признаки субъектов. Субъекту противостоит зависимый исполнитель, который получает свою компетентность от других и реализует ее в заданном объеме, режиме, целях. Состояние субъектности формируется под действием различных факторов, это явление - результат развития.

Таким образом, состояние субъектности, сформированное на уровне личности или группы, дает возможность для проявления творческого потенциала, реализации способностей, свойственных субъекту. Такая форма существования ведет к подлинному развитию человека как в личностном, так и в социальном плане.

Процесс реформирования экономической сферы проявляется конкретно в становлении новой формы хозяйственной деятельности - рыночной экономики. По критерию субъектности можно условно выделить два типа хозяйственной деятельности - административный и рыночный. Каждый из них имеет определенные социально-психологические характеристики, свойственные, в свою очередь, элементам экономической системы - производственной общности и личности.

Социально-психологические характеристики административного типа хозяйствования следующие:

1. Экономическая деятельность строится на основе распределительных отношений, иерархического управления, где каждый из участников управления, имеющий права распоряжаться собственностью, делает это в соответствии с инструкциями вышестоящего звена и т. д.

2. Цели и задачи экономической деятельности осуществляются по строгому плану, практически не корректируются в зависимости от складывающихся условий и основываются не на естественных законах экономической жизни, а на директивной базе.

3. Никто из участников производственной деятельности не является ответственным за свои действия, так как не имеет возможности осуществлять свободу выбора, что приводит к так называемой коллективной безответственности, низкому качеству продукции, неоправданным затратам.

Административный тип хозяйствования не предполагает осуществления субъектности, а, наоборот, формирует и поддерживает состояние зависимости и пассивности на всех уровнях экономической системы. В рамках этого типа хозяйственной деятельности производственным общностям присущи такие характеристики, как чувство безопасности в связи с определенностью процесса производственной деятельности; отсутствие необходимости самостоятельного принятия решений; преобладание личных взаимоотношений над деловыми, взаимовыгодными; доминирование ценностей

аккуратности и исполнительности.

Рыночный тип хозяйственной деятельности характеризуется следующими параметрами:

1. Экономическая система в целом строится на межсубъектных отношениях, где каждый из партнеров деятельности полностью ответствен за свои действия.

2. В связи с осознанием ответственности за действия в управленческой системе развиваются формы демократического управления: коллективное принятие решений, делегирование полномочий и т. д.

3. Экономическая деятельность строится не на основе произвольного волеизъявления, а с учетом закономерных изменений экономической ситуации.

4. Производственные общности формируются и сохраняются на основе взаимной производственной выгоды, совместной ответственности за производственный риск.

Социально-психологические характеристики производственных общностей в условиях рыночного типа хозяйствования отражают его специфику: преобладание инициативности и творчества в производственной деятельности; чувство солидарности с другими членами коллектива на основе общей ответственности и взаимной выгоды; готовность к риску; высокий общегрупповой уровень притязаний.

При смене одного типа хозяйствования другим экономические реформы, обусловленные общесоциальными изменениями, сталкиваются с относительной устойчивостью социально-психологических свойств общностей, которые не способны быстро изменяться даже под воздействием такого сильнодействующего фактора, как коренное изменение экономической системы. На приватизированных предприятиях интересы людей (объединенных в группы), в систему ценностей которых входят чувство безопасности, определенность целей и задач деятельности, благоприятные межличностные взаимоотношения, сталкиваются с законами новой экономической системы, требующей инициативности, готовности к риску, активности и т. д. Такое противоречие порождает многие проблемы. В числе самых важных из них является проблема повышения внутри- и межгрупповой конфликтности.

В рамках социальной психологии разработаны эффективные методы, которые могут использоваться для решения проблем адаптации производственных общностей к условиям рыночного типа хозяйственной деятельности. В первую очередь это методы групповой работы, в процессе которой участники получают возможность найти свое место в коллективной деятельности, проявить собственный творческий потенциал, скорректировать свои жизненные цели с целями и задачами организации. Кроме того, могут применяться и различные методики обучения управленческого персонала: формирование умения вести переговоры, проводить совещания и дискуссии, эффективно участвовать в коллективном принятии решений; перепрофилирование.

В период перехода от планово-распределительной экономики к рынку наблюдается масса побочных явлений. Как правило, во время накопления капитала характерны «дикие» нецивилизованные отношения в сфере экономики, их криминализация, вплоть до проявления гангстеризма, рэкета и пр. При этом на первый план выходят общности, состоящие из коррумпированной части власти, представителей теневой экономики, мафиозных структур и авантюристического зарубежного капитала.

В условиях сложившегося рынка для производственных общностей имеет принципиальное значение тип рынка:

а) полностью либеральная модель (американская);

б) социально ориентированная, обеспечивающая в большей степени реализацию социальных программ (например, шведская). Без учета национальной психологии ни одна из моделей рынка не приемлема.

Если говорить о рыночной экономике и о психологических изменениях, связанных с усилением ее позиций, то здесь главная фигура - предприниматель. Это экономический субъект, деятельность которого и придает экономике динамичность. Это предприимчивый человек, пытающийся на свой страх и риск (разумеется, стремясь к собственной выгоде) удовлетворить новые или скрытые общественные потребности, причем платежеспособные. Предпринимательство - это экономическое творчество. Оно является уделом тех, кто обладает специфическими личностными качествами. У предпринимателя мотивация ориентирована на достижение, успех, преодоление неудач. Он не избегает состязательности, борьбы с соперниками и с самим собой, стремится к радости творчества, к

самостоятельному ведению дел. Предприниматель должен обладать сильной волей, развитым чувством хозяина своей судьбы, своей власти над обстоятельствами. Последнее качество, как показывают некоторые западные исследования, наиболее резко отличает предпринимателей от остального населения (в том числе от наемных управляющих).

Возникает вопрос: а может ли такой психологически самостоятельный и социально «неудобный» для некоторых обществ человек вписаться в схемы тоталитарного государства и централизованной экономики? Ведь они неминуемо порождают фатализм и иждивенчество, а в таких условиях предпринимательскому типу личности очень трудно проявиться.

Однако и в советской системе выращивались свои кадры предпринимателей. С одной стороны, почти каждый руководитель предприятия был поставлен в условия, когда он обязан выполнить плановое задание, не имея для этого достаточных возможностей. Отсюда старания скорректировать план, выбить фонды, утаить имеющиеся ресурсы, зависить цены на продукцию, приписки, взятки и множество других хитростей, характеризующихся некоторыми нашими учеными как «предприимчивость со знаком «минус». С другой стороны, в тени административной государственной экономики всегда существовала экономика черного рынка, без которого плановая система никогда не смогла бы свести концы с концами. Жизнь в условиях черного рынка требует, на наш взгляд, значительно большей расчетливости и изворотливости, чем жизнь при цивилизованных рыночных отношениях (хотя бы потому, что здесь крайне затруднен доступ к информации).

Предпринимательство - особый, связанный с риском вид деятельности по организации нового потенциально прибыльного дела. И как таковое его не следует смешивать с управлением. Оставаться предпринимателем можно, лишь постоянно занимаясь предпринимательством. Это означает, что если бизнесмен организовал новое, не имеющее аналогов производство и возглавил его, то он, по сути, становится менеджером, основная забота которого сохранение созданного дела, осуществление новых функций, достижение целей, причем с наименьшими риском, и новшествами, сулящими нестабильность. Нередко в обиходной речи, прессе, выступлениях общественных деятелей предпринимателями называют всех тех, кто работает в негосударственных, альтернативных, секторах экономики, - кооператоров, фермеров, брокеров, директоров СП, работников малых предприятий - независимо от выполняемых ими функций, различия мотиваций, своеобразия психологии. Для широкого круга субъектов, действующих в разных секторах экономики, стало обычным более нейтральное обращение «деловые люди», «бизнесмены».

Особый интерес представляет проблема психологического климата, в котором развивается предпринимательство. Уже стало традицией утверждать, что «человек с улицы» недолго любит деловых людей, считая их жуликами и спекулянтами, а их доходы - чересчур высокими и незаконно полученными. В проведенном опросе жителей Москвы, относящихся к различным возрастным и профессиональным группам, выявлены следующие нюансы отношения массового сознания к предпринимательству. Около трети отвечавших согласились с тем, что предприниматель - это «хитрый-делец, балансирующий на грани закона ради получения любым способом крупной денежной суммы» (ключевые характеристики - корысть, спекуляция). Половина выбрала такую характеристику: предприниматель - это «владелец собственного предприятия, организатор производства» (ключевые характеристики - собственность, управление). Остальные отождествляли предпринимателя с «творцом, создателем новых идей, продуктов, технологий» (ключевые характеристики - изменения, творчество).

Лишь самая малочисленная группа отметила творческий характер деятельности предпринимателей. Большинство же отождествляет их с частными собственниками или менеджерами. Те же, кто выделил спекулятивные мотивы деятельности предпринимателей, на вопрос: «Занялись бы вы предпринимательством?» - отвечали утвердительно, вскрыв еще одно противоречие общественного мнения. Отношение к предпринимательству как к явлению формируется на основе отношения к уже действующим бизнесменам, чьи деловые и моральные качества во многом действительно заслуживают негативной оценки. Но когда вопрос обращен непосредственно к личности респондента, то оказывается, что многие не прочь стать более предприимчивыми или даже создать свое дело.

Таким образом, выявляется сложная взаимосвязь между экономическим законодательством, общественным мнением и «человеческим материалом», пополняющим ряды предпринимателей. Недостатки в правовом обеспечении предпринимательской деятельности обуславливаются, в частности, и состоянием общественного мнения. Заняться бизнесом в условиях нестабильности конь-

юнктуры, отсутствия должной правовой базы стремятся прежде всего люди с установкой на быстрый успех типа «купить-продать», со спекулятивной жилкой, не обладающие рыночной деловой этикой и не проявляющие сильного интереса к производственной деятельности. А это только увеличивает неблагоприятное отношение к новым деловым людям, в результате задерживается приход активных бизнесменов с другими ориентациями, мотивами поведения и запросами. Получается замкнутый круг, который надо разрывать. В социальной психологии проблема отношений собственности не может рассматриваться вне анализа личности и группы как субъектов этих отношений. При этом сами отношения собственности предстают, с одной стороны, как безличные социальные отношения, юридически и организационно оформленные в виде тех или иных прав, а с другой - как психологические отношения субъектов, проявляющиеся в их действиях, переживаниях, стремлениях. То есть они характеризуются не только субъектностью (будучи присущими конкретным субъектам), но и субъективностью, пристрастностью. Возникает вопрос: как связаны эти два аспекта? Чтобы ответить на него, надо знать динамику организационно-экономических и социально-психологических изменений в трудовых коллективах в условиях осуществления нововведений, связанных с изменением отношений собственности.

В сходных организационно-экономических условиях динамика социально-психологических отношений в коллективах может быть разной. В одних преобладают интегративные, в других – дезинтегративные тенденции в межличностных и межгрупповых отношениях. Второго удастся избежать, когда проявляются готовность коллектива к изменениям, конкурентным отношениям, устойчивость к социально-психологической напряженности, конструктивная позиция в разрешении конфликтов.

Изменение отношений собственности ведет к резкой и часто болезненной ломке привычных представлений, способствует росту тревоги в связи с возможной безработицей, взаимных претензий, обид; может не только обострить отношения между бывшими субъектами собственности, но и придать им резко деструктивный характер. Неучет этих моментов при реализации организационно-экономических нововведений приводит к непоследовательности, противоречивости и сложностям их восприятия.

Типологию общностей в зависимости от форм собственности предстоит еще разработать. Совместная собственность на средства производства не может служить существенным основанием для интеграции индивидов в единый коллектив или социально-психологическую общность с высоким уровнем сплоченности. Гораздо большую роль здесь играют состояние организационных отношений, согласованность целей, мотивов и ценностей индивидуальных работников, их психологическая совместимость, заинтересованность, соотношение формальных и неформальных структур.

Особенности производственных общностей зависят во многом от того, находятся они в государственном секторе или в частном. Кроме того, активность и другие показатели производственных общностей зависят и от тех отношений, в которых они функционируют. Нормальные экономические отношения, основанные на свободе, конкуренции, нравственности, честности, в данном случае являются определяющим фактором для общностей и в государственных, и в негосударственных организациях.

Социальная психология, наверное, нигде так тесно не сходится с экономической наукой, как в изучении проблем предпринимательской деятельности. В этом плане знаменательным является факт выхода в свет еще в 1902 г. двухтомного труда известного французского социолога и психолога Габриэля Тарда под названием «Экономическая психология». Сегодня его книги переживают как бы третье свое рождение именно благодаря развитию предпринимательства в России. Второе их рождение пришлось на 50-60-е годы в Европе и в Америке. Ныне существует даже специализированная Международная ассоциация психологов и экономистов, изучающих феномены экономического поведения масс. Под ее эгидой в различных странах ежегодно проводится множество семинаров, научно-практических конференций, симпозиумов и конгрессов. В ряде университетов созданы специальные курсы, издаются учебные пособия к ним.

В 1988 г. в Голландии на единственном в мире факультете экономической психологии Тилбургского университета был издан первый фундаментальный учебник по этой дисциплине. Особенности рыночных отношений объективно предъявляют совершенно иные требования и к государственным, и к негосударственным предприятиям (организациям), и в первую очередь к их руководителям. При этом резко меняются формы и стандарты управленческой и исполнительской деятельно-

сти внутри организации и за ее пределами, изменяется статус членства, причастности или непричастности к собственности организации, к принятию ею каких-либо обязательств.

Для руководителей предпринимательских организаций наиболее значимыми являются такие психологические факторы, как доверие сотрудников, совместимость, поддержка во всех начинаниях, разделение ответственности и взаимной требовательности. Им необходимы не только лидерские качества, но и осторожность в поступках, склонность к сотрудничеству, расчетливость и упорство в достижении целей.

Цели государственной организации задаются извне, централизованно и иерархично. Цели же негосударственной организации вырабатываются внутри ее самой. Естественно, чем более конкретная организация удовлетворяет своей деятельностью потребности общества, тем совершеннее ее устройство, тем перспективнее будущее.

Первое отличие негосударственной организации от государственной состоит не столько в статусе, сколько в психологическом отношении к ней ее же сотрудников. Она не сможет долго существовать и тем более развиваться, если не будет проявлять буквально каждодневную заботу о достижении конкретных личных интересов сотрудников, приведших их именно в нее.

Второе отличие тесно связано с первым и является следствием предыдущего: отчетливое понимание каждым сотрудником теснейшей связи его настоящего и будущего с успешностью деятельности организации.

Как известно, внутри любой организации постоянно противостоят две тенденции: к стандартизации связей и нормативов и к их рационализации. Иначе говоря, всегда и везде возможен конфликт между формальной и неформальной структурами организации. При вполне допустимой болезненности этого процесса для любого вида организации разрешение его в пользу неформальной структуры предпочтительнее и гораздо перспективнее именно для негосударственных систем. Возникновение новых форм рождает непременно и новые цели, и новые возможности развития.

По нашему мнению, отечественная социальная психология как теоретическая и как прикладная наука не останется безучастной в решении психологических проблем предпринимательских организаций.

§ 2. Психология менеджмента

Менеджмент, или управление социальной организацией, может быть представлен как особый вид деятельности по координации действий участников процесса совместной работы для достижения целей.

Можно выделить пять основных сфер, которые охватывают деятельность внутри любой организации и которые являются объектом управления:

- 1) производство;
- 2) маркетинг;
- 3) финансы;
- 4) работа с кадрами;
- 5) учет и анализ хозяйственной деятельности.

I

Психология управления рассматривает вопросы, относящиеся, к управлению человеком в организации, и ориентируется главным образом на изучение и осуществление мероприятий в рамках трех сфер: производства, маркетинга и работы с кадрами.

Психология управления производством занимается разработкой, проектированием и выпуском продукта, расстановкой кадров с целью оптимизации производства, осуществлением поставок в организацию и связей с поставщиками.

Важное место при этом занимают процессы проектирования и перепроектирования работы.

i

Под отношениями по работе при ее проектировании понимается установление межличностных связей между исполнителем работы и другими работниками как по поводу самой работы, так и в связи с другими видами деятельности в организации.

Психология управления маркетингом ориентирована на изучение рынка и потребительского поведения, сопровождение рекламной и сбытовой деятельности. Теория и методы социальной психологии играют ключевую роль в обеспечении маркетинговой деятельности организации. Интегри-

рованный маркетинг предполагает использование одновременно двух подходов в реализации деятельности организации: усовершенствование производимых товаров и услуг и тщательный анализ потребительского спроса.

Одним из ключевых понятий маркетинга является понятие потребности. Залогом достижения цели организации являются определение нужд и потребностей целевых рынков и обеспечение желаемой удовлетворенности. Процесс управления маркетингом состоит:

- 1) из анализа рыночных возможностей;
- 2) отбора целевых рынков;
- 3) разработки комплекса маркетинга;
- 4) претворения в жизнь маркетинговых мероприятий.

Каждый этап предполагает использование социально-психологических методов исследования и реализации маркетинговых программ. На первом этапе чрезвычайно важной оказывается психологическая помощь руководителям в поиске новых возможностей для организации. Идет ли речь о расширении границ рынка или о намерении внедриться в новую сферу деятельности, развитию способностей управленческого персонала видеть перспективы и творчески подходить к принятию решений, руководитель может существенно влиять на развитие организации.

Сегментирование рынка и отбор целевых аудиторий также обеспечиваются разработками в области социальной психологии. Потребительское поведение также изучается и прогнозируется с помощью социально-психологических методов. На этапе разработки комплекса маркетинга и претворения его в жизнь социальный психолог выступает в двух ролях: эксперта планируемых мероприятий и участника их разработки. Рекламное обеспечение маркетинговой деятельности, сочетание различного рода факторов, воздействующих на потребителя, - все это оценивается и совершенствуется с помощью социально-психологических методов и технологий.

Управление персоналом связано с использованием возможностей работников для достижения целей организации и включает в себя: подбор и расстановку кадров, обучение кадров и т.д. Подбор и расстановка кадров удовлетворяют потребность организации в людских ресурсах и напрямую способствуют повышению эффективности ее работы. Решение о наборе персонала принимается как результат процесса планирования человеческих ресурсов. Подбор кадров может проводить как кадровое подразделение организации, так и консультационное агентство. Процедура подбора персонала включает в себя несколько важных этапов: решение об источниках привлечения кадров, выбор методов подбора, проведение предварительных бесед, решение о приеме в организацию.

При приеме на работу используют различные методы подбора персонала для организации. Широко известны социально-психологические стандартизированные и полустандартизированные опросники, которые позволяют характеризовать важные для организации свойства и качества личности, ее способности к выполнению работы.

Проведение собеседования с кандидатами предполагает использование метода интервью. Специальная социально-психологическая подготовка сотрудников для проведения собеседований с кандидатами позволяет существенно улучшить качество их работы.

Обучение персонала в организациях осуществляется специальными внутренними подразделениями (учебными центрами, ФПК, бюро, отдельными специалистами) или внешними организациями (консультационными фирмами, учебными заведениями, группами специалистов).

Можно условно выделить два основных направления в обучении персонала организации: обучение в целях ориентации (адаптации) специалиста в новых условиях работы и обучение (и переобучение) сотрудников в процессе их трудовой деятельности.

На этапе адаптации решаются следующие задачи:

- уменьшение стартовых издержек на ориентацию в новых условиях, что касается в первую очередь времени сотрудника и его руководителя;
- снижение испытываемой новым сотрудником неопределенности;
- сокращение текучести кадров, которая особенно высока в период адаптации сотрудников;
- уточнение взаимных ожиданий организации и сотрудника; -развитие позитивного отношения к работе и организации в целом, усвоение организационной культуры.

Регулярные программы подготовки и переподготовки персонала; организации преследуют такие цели, как:

- подготовка руководителей, состоящих в резерве, к занятию вышестоящей должности;

- профессиональный и личностный рост сотрудников;
- подготовка к нововведениям в организации;
- развитие креативных возможностей организации.

;Понимание мотивации персонала является ключом к эффекту; ному управлению. Необходимо знать, как возникают или вызываются те или иные мотивы, как и какими способами мотивы могут быть приведены в действие, как осуществляется мотивирование людей. В самом общем виде мотивация человека к деятельности понимается как совокупность движущих сил, побуждающих человека к осуществлению определенных действий.

Существует достаточно большое количество различных теорий мотивации, направленных на объяснение этого процесса. Условно все теории можно разделить на две большие группы - теории содержания, концентрирующиеся на выявлении и анализе факторов мотивации, и теории процесса, в центре внимания которых находится динамика взаимодействия различных мотивов, т.е. то, как инициируется и направляется поведение человека.

Наиболее известными теориями мотивации, относящимися к первой группе, можно считать теорию иерархии потребностей

А. Маслоу, теорию приобретенных потребностей Мак Клеllandа и двухфакторную теорию Герцберга.

Ко второй группе теорий относят теорию ожидания В. Врума (также Л. Портера и Э. Лоулера), теорию постановки целей(Э. Лок), теорию равенства (С. Адаме).

Внешние связи организации имеют не меньшее значение для ее успешной деятельности, чем внутренние процессы. В последнее время в связи с усилением и усложнением конкуренции, а также резким ускорением процессов изменения в окружающей среде организации все в большей мере вынуждены уделять внимание вопросам взаимодействия с окружением, развитию способности адаптации к внешней среде.

Ключевую роль в выработке и проведении политики взаимодействия с окружением играет менеджмент, особенно его верхний уровень. Стратегический менеджмент старается строить эффективное взаимодействие организации с окружением, воздействуя и на внутренние процессы, и на окружающую среду непосредственно. Внешнее окружение организации можно представить в виде двух сфер. Первая сфера - это общее внешнее окружение организации, которое отражает состояние общества, его экономики, природной среды и не связано непосредственно с конкретной организацией. Общее внешнее окружение формируется под влиянием политических, правовых, социально-культурных, экономических, технологических, национальных и международных процессов.

Вторая сфера - так называемое непосредственное деловое окружение организации. Его формируют такие субъекты среды, которые прямо связаны или прямо воздействуют на деятельность данной организации. Это окружение создают покупатели, поставщики, конкуренты, деловые партнеры, а также регулирующие службы.

Важным направлением, которое обеспечивает психология менеджмента, является деятельность в рамках PR (Public Relations). В эту сферу входят такие формы работы организации, как эффективное взаимодействие с прессой, формирование общественного мнения, формирование имиджа, коммерческая реклама.

Формирование имиджа организации - одна из наиболее актуальных проблем экономической жизни России. Все большее количество руководителей организаций понимает значение имиджевой деятельности для выживания и успеха на современном рынке.

Назначение мероприятий по формированию имиджа - внецеповая конкуренция, имеющая целью создание управляемого имиджа товаров и услуг, самой организации в целом.

Мероприятия PR имеют пять основных целей:

1. Позиционирование объекта.
2. Возвышение имиджа.
3. Снижение имиджа конкурентов.
4. Отстройка от конкурентов.
5. Контрреклама [2].

Позиционирование включает в себя создание и поддержание понятного окружению имиджа. Отсутствие такой ориентации у организации восполняется стихийным формированием имиджа.

Мероприятия по возвышению имиджа способствуют «раскрутке» организации на рынке това-

ров и услуг. Взаимодействие с прессой и другими представителями организационного окружения строится по следующей программе: организации придается имидж недоступной и более значительной, чем это есть на самом деле, а затем «обнаруживается», что в ней работают простые и приятные люди, которые готовы не замечать высоты своего положения. Отстройка от конкурентов предполагает комбинацию возвышения имиджа организации при снижении имиджа конкурентов. Отстройка может быть явной и неявной.

Знание основ социальной психологии способствует созданию имиджа на всех этапах процесса - от появления идеи до ее воплощения. Психологи играют важную роль в привлечении и удержании внимания аудитории, формировании установки на доверие или недоверие со стороны аудитории, использовании социально-психологических особенностей отдельных социальных групп и специфических методов воздействия на аудиторию (НЛП, транзактный анализ и т. п.).

Важным аспектом рассмотрения менеджмента является сам процесс управления организацией. Управление организацией как функция предстает в виде процесса по формированию и использованию ресурсов организации для достижения ею своих целей. Менеджмент включает в себя функции и действия, которые связаны с координацией и установлением взаимодействия внутри организации, с побуждением к осуществлению производственной и других видов деятельности, с целевой ориентацией различных видов деятельности и т. п.

Можно сгруппировать все виды управленческой деятельности выделив четыре основные функции:

- планирование, заключающееся в выборе целей и плана действий по их достижению;
- распределение задач между подразделениями или работниками и установление взаимодействия между ними;
- руководство, состоящее в мотивировании исполнителей к осуществлению запланированных действий и достижению поставленных целей;
- контроль, заключающийся в соотнесении реально достигнутых результатов с теми, которые были запланированы.

Субъектами осуществления управленческой деятельности являются менеджеры, которые играют в организации ряд разнообразных ролей. Во-первых, это роль принимающего решения: менеджер определяет направление движения организации, решает вопросы распределения ресурсов и т.д. Процесс принятия решения связан с важной проблемой отношения к риску.

Во-вторых, это информационная роль, состоящая в том, что менеджер собирает информацию о внутренней и внешней среде, распространяет информацию в виде фактов и нормативных установок и разъясняет политику и основные цели организации.

В-третьих, менеджер выступает в роли руководителя, формирующего отношения внутри и вне организации, мотивирующего членов организации на достижение поставленных целей, координирующего их усилия. Менеджер должен быть лидером, за которым люди готовы идти, идеям которого они готовы верить. Современные экономические условия предполагают осуществление стратегического управления организацией. Стратегическое управление можно определить как такое управление организацией, которое опирается на человеческий потенциал как основу организации, ориентирует производственную деятельность на запросы потребителей, осуществляет гибкое регулирование и своевременные изменения в организации, отвечающие вызову со стороны окружения, что позволяет организации выживать и достигать своих целей в долгосрочной перспективе.

Стратегическое управление - это философия, идеология менеджмента, осуществляемая на основе искусства высшего руководства вести организацию к стратегическим целям. Большое значение имеет также высокий профессионализм сотрудников, обеспечивающих связь организации со средой, обновление организации и ее функции, реализацию текущих задач. Стратегическое управление можно рассматривать как динамическую совокупность пяти взаимосвязанных процессов: анализ среды (макросреды, непосредственного окружения, внутренней среды); определение миссии и целей организации; анализ и выбор стратегии, выполнение стратегии; оценка и контроль выполнения стратегии.

Для выработки эффективной стратегии и претворения ее в жизнь руководство должно иметь углубленное представление как о внутренней среде организации, так и о внешней среде, тенденциях ее развития и потенциале.

Узкое понимание миссии определяет ее как сформулированное утверждение о том, для чего и

по какой причине существует организация. Миссия раскрывает смысл существования организации, в котором проявляется отличие данной организации от ей подобной.

Цели - это конкретное состояние отдельных характеристик организации, достижение которых является для нее желательным и на достижение которых направлена ее деятельность.

Вслед за формулированием миссии и установлением целей следует выбор стратегии и путей ее реализации. В самом общем смысле стратегия - это генеральное направление действия организации, следование которому в долг осрочной перспективе должно привести ее к цели.

Стратегическое управление нуждается в использовании социально-психологических знаний на всех этапах своего осуществления. Развитие стратегического мышления менеджеров, коммуникационных систем в организации и за ее пределами, сопровождение разработки стратегии командой руководителей - эти направления успешно отрабатываются с помощью социальных психологов.

Еще одна сфера деятельности выражается в психологическом сопровождении изменений в организации. Нововведения почти всегда вызывают сопротивление со стороны неформальных групп внутри организации. Работа с сопротивлением обеспечивается социально-психологическими технологиями, способствующими ослаблению напряжения в организации в процессе изменений структуры и организационной культуры [5].

Таким образом, развитие производственных организаций связано с эффективностью менеджмента.

Глава 12 СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРЕСТУПНЫХ ОБЩНОСТЕЙ

§ 1. Социально-психологическое понимание организованной преступности

С точки зрения социальной психологии преступность – это прежде всего социальное явление, возникающее в результате деформации социальных отношений, дисфункции социальных институтов и личности. Каждому типу политического режима соответствует определенный вид деформации социальных отношений, институтов и общности.

Для тоталитарного режима, например, характерна изоляционная, жестко-нормативная деформация социальных отношений («железный занавес», глобальный контроль). Дисфункция социальных институтов проявляется, в частности, в обязывании силовых структур вести политический сыск.

Переходному периоду соответствует хаос, который является максимально благоприятной средой для преступности. Долгое время в отечественной литературе употреблялось просто понятие «преступность». При этом между понятиями преступности и общеуголовной преступности можно было смело ставить знак тождества.

С возникновением явлений, не укладывающихся в рамки представлений о преступности (читай об общеуголовной преступности), появилась необходимость в уточнении этого понятия, с тем чтобы оно отражало признаки и классической, и современной преступности. Тогда в литературе появилось слово «мафия».

Первоначально российская организованная преступность получила освещение в США. У нас же проблема организованной преступности на практике была сведена к проблеме организованных преступных групп. Скорее всего, единой, централизованной в национальном масштабе преступной организации в России не существует, тем не менее преступные группы, группировки - это мафия.

По мнению ряда экспертов, мафия - это скорее обозначение метода определенной части преступных организаций, который включает в себя:

1) использование насилия или угрозы насилием; 2) структурированность, иерархическое построение группы, которой подчинены цели преступной организации: незаконному производству товаров и услуг;

3) обеспечение протекции со стороны иластных структур, необходимой для непрерывного осуществления нелегальных операций. Можно говорить о существовании политической, научной, театральной, шоу-мафии. Мафия - это корпоративность, согласованность действий во имя групповых интересов. Это даже криминальная политика, менталитет.

В зависимости от функций выделяют следующие виды организованной преступности:

1. Политико-социального характера. В данном случае основной целью преступного сообществ-

ва является не столько прямая материальная выгода, сколько поддержка или разрушение существующей социально-политической системы.

2. Группового характера. Основа существования этих органиций - специфический престиж, который дает сама принадлежность к организации.

3. Корыстного типа. Цель - извлечение материальной выгоды (грабеж, кражи, рэкет, мошенничество и др.).

4. Преступный синдикат, который с полным основанием можно назвать мафиозным, так как используется метод мафии.

Основная цель организованной преступности – перманентное получение максимальной прибыли путем незаконного производства товаров и услуг с использованием насилия под прикрытием коррумпированных властных структур. Американские эксперты выделяют несколько этапов развития организованной преступности в России.

Первый этап связан с существованием «воров в законе» (20-0-е годы). Их деятельность можно охарактеризовать как корыстную преступность.

Второй этап охватывает 60-80-е годы. В это время появляются первые преступные синдикаты.

Современный период характеризуется синдикализированной (мафиозной) преступностью.

В 80-е годы большая часть населения вступила в отношения тронажа и клиентелизма (от слова «клиент») для получения дефицитных товаров и услуг. Расхищение государственной собственности, подпольный бартер «черного рынка», удовлетворение по ребностей за счет теневой экономики стали нормой [13].

В 1990 г. в одном из документов IX конгресса ООН было подчеркнуто: «Организованная преступность создает прямую угрозу национальной и международной безопасности и стабильности и представляет собой фронтальную атаку на политические и законодательные власти, а также создает угрозу самой государственности. Она нарушает нормальное функционирование социальных и экономических институтов и компрометирует их. Она ставит в положение жертвы население целых стран».

В России сложились две принципиально различающиеся между собой точки зрения по отношению к борьбе с организованной преступностью.

Согласно одной точке зрения с ней можно бороться на основе уголовного и процессуального законодательства. Приверженцы другой считают, что этого делать нельзя, так как организаторы преступных деяний уходят от уголовной ответственности, поскольку сами не совершают конкретных преступлений. Поэтому нужен специальный закон об организованной преступности.

Более того, формируется мнение, что мафия максимально адаптирована к рынку и выполняет позитивную функцию в российском обществе, являясь механизмом регуляции взаимоотношений в преступном мире [8].

В настоящее время действующие на территории России преступные сообщества являются фактором социально-политической и экономической жизни страны.

Можно выделить следующие основные направления деятельности этих сообществ:

1. В сфере экономики - легализация незаконных капиталов, активизация преступной деятельности в кредитно-финансовой системе, нецелевое использование кредитов и бюджетных средств, рост числа преступлений, связанных с контрабандой материальных ценностей, продажа оружия, наркотиков, драгоценных металлов.

2. В сфере политики - политизация преступных сообществ (продвижение «своих» депутатов во властные структуры, формирование групп давления и лоббирования интересов).

3. В сфере международных отношений - интеграция российских преступных сообществ в мировую преступность [1].

Преступность не может быть без преступлений. Однако преступление - явление относительное. Оно не всегда соотносится с опасными действиями. Все зависит от базы оценки, юридической нормы, которая может быть стандартизированной с точки зрения международного права, а может быть идеологизированной, деформированной, выражать интересы узкой социальной группы.

Преступление как юридический факт - это действия, которые содержат состав преступления и признаны таковыми в судебном порядке.

Однако с точки зрения философии, психологии, этики преступление - это факт не только юридического, но и психологического, нравственного порядка, который характеризуется чувством ви-

ны, позитивной ответственности независимо от того, дана ли этому событию юридическая оценка. Такой подход к оценке преступления для юристов неприемлем: они исходят из презумпции невиновности. **Вина** может быть установлена лишь в судебном порядке. Тем не менее произведение Ф.М.Достоевского «Преступление и наказание» позволяет говорить о преступлении не только в юридическом смысле.

Преступление (за исключением отдельных случаев) - это исход внутриличностного, межличностного, вплоть до социально-политического конфликта. Можно сказать, что преступление - это конфликтный способ удовлетворения потребностей, достижения целей.

Особенности конфликта с позиций права обобщает и изучает юридическая конфликтология. Наиболее полно правовой аспект выражен в тех конфликтах, которые возникают и развиваются в связи с объективно существующими противоречиями между двумя или несколькими правовыми нормами, относящимися к одному и тому же предмету. В строгом смысле под юридическим конфликтом следует признать любой конфликт, в котором спор так или иначе связан с правовыми отношениями сторон и, следовательно, субъект, либо мотивация его поведения, либо объект конфликта обладает правовыми признаками, а конфликт влечет за собой юридические последствия [15].

Помимо конфликтологии для объяснения преступного поведения используют и другие теории - социальной дезорганизации, аномии, субкультуры насилия и т. д.

С точки зрения социальной дезорганизации объяснение предрасположенности людей к преступлениям и правонарушениям надо искать в ослаблении общин, социального контроля, в упадке городских районов, а не в каком-то особом складе людей, которые там живут.

Преступность бывает незначительной в обществе, где развиты чувства человеческой солидарности и социальной сплоченности. Когда единство социума разрушается, а изолированность его членов увеличивается, преступность возрастает. Общество оказывается в состоянии аномии, т. е. беззакония, отсутствия правовых норм.

По мнению Мертона, аномия - это крушение системы регулирования индивидуальных желаний, в результате чего личность начинает хотеть больше, чем она может добиться в рамках данной социальной структуры. Аномия - это полнейшее расхождение между декларируемыми цивилизаторскими целями и социально структурированными путями их достижения.

Теорию субкультуры насилия выдвинули Н. Вольфганг и Ф. Феракути в 1967 г. Они считают, что насилие можно постичь, а эти знания и навыки, будучи зафиксированы в субкультуре, передаются из поколения в поколение. Представители этой субкультуры идентифицируют себя с насилием, у них оно не вызывает ощущения вины. Субкультура насилия формирует особые черты личности [14].

Изложенные социологические и социально-психологические теории преступности по существу не столько являются теориями преступности как таковой, сколько раскрывают ее природу, причины.

К сожалению, в литературе практически не разводятся понятия «механизм» и «причины» преступности.

Механизм преступности - это процесс криминализации личности и общностей. Совершению преступления, как правило, предшествует определенный отрезок времени. Приобретается преступный опыт в процессе социализации, причем как добровольно, так и принудительно.

Структура асоциализации включает в себя определенные институты, а также способ передачи преступного опыта - криминогенное общение. Асоциализация наблюдается и в условиях свободы, и в местах лишения свободы.

Адекватному пониманию причин преступности способствует использование возможностей экологического подхода, социального психоанализа, теории социальной деформации, теории социальной напряженности.

Традиционные криминологические подходы, используемые в прошлом для объяснения природы преступности в России, оказались в настоящее время малопригодными и работают неэффективно. Дело в том, что эти подходы предназначались для анализа общеуголовной, в лучшем случае - профессиональной преступности.

Криминальная ситуация в России кардинально изменилась. Однако адекватный понятийный аппарат, пригодный для понимания этого социального явления, еще не создан.

Традиционные криминологические подходы, ориентированные на понимание индивидуального или группового криминального поведения (в отдельных случаях массового, если иметь в виду массовые беспорядки), не в состоянии объяснить масштабы, характер, механизмы и формы проявления современной преступности, под контролем которой в значительной степени оказались государственные институты (власть, правоохранительные органы, армия и т. д.), экономика и общество.

Использование старых теоретических схем для анализа современной преступности приводит к поверхностным, нередко к примитивным выводам, уводящим в сторону от действительности.

Сегодня наиболее приемлемым подходом для анализа современной преступности в России является социологический и социально-психологический взгляд на природу данного социального явления. В свою очередь, основой концептуальной модели преступности может стать теория деформации социальных отношений, институтов, общности и личности. Именно это обстоятельство позволяет понять истинные причины, механизмы и масштабы криминализации государства, экономики и общества.

Исходя из этого, можно сказать, что в качестве существенных причин современной и прежде всего организованной преступности в России выступают следующие виды деформаций:

1. Деформация института власти, выражающаяся в невыполнении государством своих функций по обеспечению законности. Происходит это в основном в результате сращивания властных и криминальных структур. В результате образуются параллельные структуры: с одной стороны - официальная (видимая) власть, с другой - лидер верховенствующей группировки в каком-либо регионе (невидимая, но реальная власть). Параллелизм наблюдается не только в сфере разделения реальных властных полномочий, но и в сфере сбора налогов: с одной стороны - «бессилие» налоговой полиции и налоговой инспекции по обеспечению взимания налогов, с другой - астрономические суммы, которые образуются за счет поборов с каждого ларька, магазина, города, района и т. д. за обеспечение так называемой «безопасности».

Следует отметить также, что власть не может эффективно бороться с преступностью из-за отсутствия необходимой правовой базы, и прежде всего закона об организованной преступности.

По этой же причине не контролируются источники доходов населения. Речь идет о практике заполнения Декларации о доходах, об отсутствии контроля за деятельностью банков и т. д.

2. Деформация социальных отношений и институтов, возникшая в результате ошибок при проведении реформ:

- социальные последствия (безработица и пр.);
- спекулятивный характер капитала, невыполнение им, в частности финансовым капиталом, социально полезных функций;
- ход и результаты приватизации;
- сращивание криминальных и коммерческих структур.

3. Деформация правоохранительных органов, выражающаяся в неудовлетворительном выполнении своих функций.

Объясняется это отчасти тем, что в ряде случаев в силу недофинансирования правоохранительные органы оказываются в зависимости от преступного мира, переходя на его содержание. Нередко представители правоохранительных органов выступают в качестве «крыши» преступного мира.

4. Деформация общества:

- эрозия культуры, социальных ценностей;
- правовой нигилизм;
- конфликтногенная стратификация из-за значительной разницы между материальным положением различных социальных слоев;
- безработица;
- утрата нравственности, духовных ценностей, возникновение стереотипов, оправдывающих любые средства для достижения цели, в том числе безнравственные и противоправные.

Рост преступности всегда связан с кризисом в области нравственности. Связь здесь обратная: чем ниже нравственность, тем выше преступность. О кризисе нравственности можно говорить тогда, когда исчезает внутриличностный конфликт при принятии решений о выборе средств для достижения цели. Кризис нравственности - это обесценивание человеческой жизни, труда, образования. Че-

людей перестает быть целью, высшей ценностью, становится средством, труд не выступает источником честных доходов, а образование - фактором, определяющим статус. Все это приводит к замене нормальных ценностей ценностями преступного мира, где жизнь - «копейка», труд не котируется, статус зависит не от уровня образования и знания, а от соблюдения воровских законов.

Однако нельзя объективизировать причины нравственного кризиса и ссылаться на тяжелое материальное положение и т. д. Все зависит от личностного развития, самооценки, локуса контроля, самоуважения личности. На уровень преступности влияют не сами по себе объективные, например экономические, причины, а их восприятие, отношение к ним, т. е. причины когнитивного плана.

В связи с этим заслуживает внимания проблема социальной напряженности.

Социальная напряженность - это массовый адаптационный синдром, который отражает степень физиологической, психофизиологической и социально-психологической адаптации, а во многих случаях - дезадаптацию различных категорий населения к хронической фрустрации, трудностям (понижению уровня жизни и социальным изменениям), что проявляется в резком росте недовольства, недоверия к властям, конфликтности в обществе, тревожности, преступности, как экономической, так и психической депрессии, ухудшении демографической ситуации, компенсаторных реакциях (агрессии, поиске врагов, надежде на чудо), стрессогенности отношений и определяется состоянием экономики, эффективностью власти, влиянием средств массовой информации, оппозиции и криминальных структур [10].

Как правило, социальная напряженность - атрибут системного кризиса в сфере политики, экономики и общества, а также переходного периода от одного вида режима к другому, который сопровождается социальными изменениями. На это время падает пик преступности.

§ 2. Общеуголовная преступность: социально-психологический анализ В основе общеуголовной (уличной, бытовой) преступности довольно часто лежит насилие.

Вместе с тем следует различать насилие как политику, как социальную проблему, как элемент определенной субкультуры и как эмоциональную реакцию или состояние в ОТВет на трудности. На индивидуальном уровне эта проблема объясняется теорией фрустрации, согласно которой насилие есть реакция на препятствие при достижении цели.

Ортодоксальная психоаналитическая теория стремление к насилию считает перманентным состоянием, защитной реакцией.

Психологическое насилие - косвенные, скрытые формы давления на сознание, психику людей, оказываемые средствами массовой информации, массовой культурой, рэкетом, шантажом, т.е. путем манипулирования.

В качестве типичного примера психологического насилия над человеком можно привести реально существующие классовые различия, неравенство, условия, при которых люди имеют неравный доступ к таким социальным благам, как деньги, власть, престиж и культура.

Исследования проблемы убийств позволили прийти к заключению, что среди некоторых групп людей, находящихся на нижних ступеньках социальной лестницы, формируется некая «субкультура насилия» - определенная среда, в которой социальный контроль, не допускающий насилия, ослабляется, а возможность актов физической агрессии заметно возрастает. Субкультура низших классов может порождать определенные виды преступлений. Важно и то, что убийства совершаются главным образом лицами с низким социально-экономическим статусом. В то же время для лиц, занимающих высокое общественное положение, характерен высокий уровень самоубийств. Объясняется это тем, что бесправное положение низших классов, состояние внутреннего отчаяния порождают агрессию, направленную как бы вовне. Ценности, доминирующие в среднем и высшем классах, направляют подобную агрессию вовнутрь.

«Субкультура насилия» есть следствие противоречий между системами ценностей различных социальных слоев. Усвоенные в детстве нормы поведения могут в значительной мере повлиять на предрасположенность взрослого человека к насильственным действиям по отношению к другим людям. Родители-рабочие чаще принимают физическое наказание как дисциплинарную меру и следят за внешней благопристойностью поведения своих детей более ревностно, чем родители из среднего класса, которые используют в качестве меры наказания в основном угрозу лишить детей своей любви вместо того, чтобы требовать просто послушания. В результате у ребенка из среднего класса появляется чувство разочарования, вины и недовольства собой, а возникающая вследствие этого

агрессивность может оказаться направленной вовнутрь. В то же время ребенок из низшего класса, скорее всего, оценит любую конфликтную ситуацию просто как стычку и набросится на предполагаемого противника.

У некоторых слоев общества существуют культурные нормы, превращающие насилие в приемлемую реакцию на самые различные обстоятельства. Добиться успеха путем насилия могут даже те, кому решительно закрыт всякий доступ к другим способам его достижения.

Ряд авторов называет XX век веком беспокойства и насилия [13]. К психологическому насилию можно отнести манипулирование.

Манипуляция - это вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека настроений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями. С помощью манипулирования совершаются мошенничество на «доверии», гадания, картежное шулерство и т. п.

Манипулирование является важной чертой тюремной жизни и характерно для тех ситуаций, в которых людям не удается законными способами получить то, что они желают*.

В основе современной общеуголовной преступности лежит групповая криминальная деятельность. Но если проблема малых групп вообще является одной из традиционных и разработанных в социальной психологии (имеются в виду понятие, структура, динамика и классификация групп), то по поводу преступных групп сказать то же самое вряд ли можно, хотя на этот счет и существует немало публикаций.

Есть уголовно-правовой подход к понятию преступных групп, в основе которого лежит такой признак, как соучастие. Есть социально-психологический, с точки зрения которого преступные группы отличаются от других рядом параметров: целями, структурой, спецификой феноменологических процессов.

Что касается классификации преступных групп, то здесь также отсутствует единство. Согласно уголовно-правовой теории и практике выделяют организованные преступные группы, банды и т.д. Социальные психологи предпринимают попытки, связанные с построением классификации преступных групп. Однако на сегодняшний день нет общепринятой, непротиворечивой классификации преступных групп. Более того, в литературе встречаются такие понятия, как «преступная группа», «преступная группировка», «преступное сообщество» и пр.

Характеристиками преступной группы являются количественный состав, причины возникновения, статусно-ролевая структура (каждый член группы выполняет определенную роль и занимает тот или иной статус); система внутригрупповых связей (каналов, средств, мест и времени «сходок» (встреч), способов маскировки целей и действий), характер норм и «санкций» в случае отклонения от этих норм, положение данной группы среди других.

Структура преступного сообщества включает: «элитарную группу», «мозговой центр», «систему связей», «службы безопасности», «разведки», «контрразведки», «боевиков». Во всяком случае, большинство изобличенных преступных групп функционировало по этой схеме.

Признаками организованных преступных групп являются:

- 1) организация групп для занятия преступлениями как профессией в течение более или менее длительного времени;
- 2) централизация власти в руках одного или нескольких членов группы;
- 3) создание денежных фондов для нужд организации;
- 4) коррумпирование, которое выражается в создании системы связей с судьями, полицейскими, политическими деятелями, а также администрацией;
- 5) жесткая дисциплина;
- 6) тщательное планирование с минимальным риском проведения и последствий преступных операций.

Организованные преступные группы в основном занимаются преступным бизнесом в форме рэкета, проституции, контрабанды наркотиков, азартных игр.

Организованные преступные группы проникают в сферу государственной службы, экономики и приобретают международный характер.

Преступные группы имеют материальную базу, коллегиальный орган руководства, устав в виде перечня неформальных норм, традиций и законов, а также санкций, информационную базу – систему связи, разведки и контрразведки [4].

Есть еще один аспект проблемы, связанный с раскрытием массового преступного поведения, имеются в виду массовые беспорядки, неповиновения и т. п. Природа данных социально-психологических явлений раскрыта в ряде публикаций [10].

Литература

1. Беликов В.В., Кумень Е.С. Деятельность преступных сообществ как уг-роза безопасности России//Безопасность. - 1996.-№7-12 (35).
2. Будилова Е.А. Социально-психологические проблемы в русской науке. -М., 1983.
3. Гайдар Е. Т. Государство и эволюция. - М., 1995.
4. Гуров А.И. Профессиональная преступность. Прошлое и современность. -М., 1990.
5. Иванов З.А. Понятие транснациональной преступности и международно-правовое регулирование борьбы с ней // Преступность и законодательство. -М, 1997.
6. Иванов Р.Ф. Мафия в США. - М, 1996.
7. Криминальная ситуация в России и ее изменения / Под ред. А. И. Долго-вой. - М., 1966.
8. Лужев В.В. Организованная преступность в России: осознание, истоки,и тенденции // Государство и право. - 1996. - № 4.
9. Монахов В.И. Группировки воров-рецидивистов и некоторые вопросы борьбы с ними. - М., 1957.
10. Основы социально-психологической теории / Под ред. А.А.Бодалева, А.Н.Сухова.-Рязань, 1995.
11. Сухов А.Н. Гулаговская психология: ее сущность и формы проявления //Наказание, законность, справедливость, гуманизм. - Рязань, 1995.
12. Тощева А,И., Зеленская СЮ. Насилие в алкогольной семье // Психологический вестник. - Ростов н/Д, 1996. - Вып. 1. - Ч. П.
13. Шаболин В.А. Организованная преступность в России: взгляд из Аме-рики // Государство и право. - 1996. - № 1.
14. Шайдер Г. Криминология. - М., 1994.
15. Юридическая конфликтология / Под ред. В.Н.Кудрявцева. - М., 1995.

Глава 13 ПСИХОЛОГИЯ БОЛЬШИХ СОЦИАЛЬНЫХ ГРУПП И ДВИЖЕНИЙ

§ 1. Признаки больших социальных групп и движений

Под социальной группой понимается любая совокупность индивидов, находящихся во взаимодействии, объединенных общими интересами и оказывающих друг другу помощь. Внешние отличительные признаки социальной группы:

- 1) развитие;
- 2) определенный набор социальных норм, регулирующих взаимодействие;
- 3) своя ролевая структура.

Среди многообразия больших социальных групп необходимо выделить классы. В любом обществе, за исключением первобытного, существуют классы, хотя внешне они не всегда четко выражены.

Классы, как известно, большие группы людей, различающиеся по месту в исторически определенной системе общественного производства, по отношению к средствам производства, по роли в общественной организации труда, а следовательно, по способам получения и размерам той доли общественного богатства, которой они располагают. Кроме того, классы различаются тем, что благодаря различию места в определенном укладе общественного хозяйства одни могут присваивать труд других.

Классообразующими признаками являлись: наличие (отсутствие) собственности на средства производства; работа на себя и других; доля общественного продукта, которая достается людям, относимым к тому или другому классу, т.е. неравенство. В соответствии с этим в капиталистическом обществе выделяли класс буржуа и люмпенов, а структуру советского общества сводили к рабочим, крестьянам и прослойке - интеллигенции. Между тем в советском обществе, как и в любом другом, наряду с общепринятыми и названными общностями людей имели место и другие, например бездомные и нищие.

Социально-психологические признаки классов следующие:

- социальный статус, означающий положение в социальной иерархии;
- определенный образ, качество и стиль жизни;
- шкала ценностей, система потребностей и интересов;
- традиции, установки, картины мира, стереотипы, привычки и круг общения;
- социальная этика, сленг, жаргон.

Классовая структура общества - явление не статичное. Она зависит от типа государства, экономики и общества.

В настоящее время широкое распространение получила теория постиндустриального общества, которая предусматривает деление всего общественного развития на три этапа: доиндустриальное, индустриальное, постиндустриальное.

В доиндустриальном обществе ведущую роль играет сельскохозяйственная сфера с церковью и армией как главными институтами общества.

В индустриальном обществе главное место занимает промышленность. Переход от индустриального к постиндустриальному обществу определяется рядом факторов: поворотом от товаропроизводящей экономики к обслуживающей, что означает превосходство сферы услуг над сферой производства; изменением социальной структуры общества (классовое деление уступает место профессиональному). Собственность как критерий социальной стратификации общества постепенно теряет свое значение, решающим становится уровень образования. Признавая ценность концепции постиндустриального общества, тем не менее нельзя не видеть ее утопичность.

Вопрос о больших социальных группах имеет различные аспекты:

- а) политический;
- б) экономический;
- в) социологический;
- г) социально-психологический.

В рамках социально-психологического подхода большие социальные группы характеризуются с точки зрения их статуса, функций, качества жизни, корпоративности, а также образа жизни, культуры, демократичности, открытости, мобильности и вместе с тем неравенства.

Традиционно ведущими признаками больших социальных групп считались их потребности и интересы, которые в данном случае рассматриваются как групповые социально-психологические явления. Как правило, их освещение производилось с идеологических позиций. При этом интересы предпринимателей характеризовались как алчные, как интересы эксплуататоров, а рабочих - как движущая сила общественного процесса. Разумеется, таким упрощенным образом нельзя объяснять интересы больших социальных групп. Подобной антитезы на самом деле нет. Во всяком случае это характерно для периода первоначального накопления капитала.

В развитых странах противоречия между классами сглажены, но тем не менее существуют.

Степень удовлетворения потребностей больших социальных групп выражается в коэффициенте их жизнестойкости. Он определяется путем учета таких показателей, как средняя продолжительность жизни, уровень детской смертности, распространенность генетических уродств, качество продуктов, концентрация предприятий тяжелой промышленности на единицу территории, процент бюджетных затрат на социальные и экономические программы и т.д. Данный коэффициент определяется по шестибальной шкале. На сегодняшний день «пятерку» не получила ни одна страна в мире. Что касается Швеции и стран Бенилюкса, то жизнестойкость населения этих стран оценена в «четыре» балла. Этот факт говорит о том, что социальная система, построенная на социал-демократической основе, позволяет удовлетворять и гармонизировать потребности и интересы больших социальных групп. Таким образом, идея конвергенции капитализма и социализма - не очередная утопия, а реальность. Что же касается концепции общечеловеческих ценностей, то она достижима лишь в том случае, если решен вопрос о витальных (жизненных) потребностях конкретных социальных групп, т. е. неравенства последних.

Интересы классов выражают партии, которые создаются четко в структурированном обществе. Причины объединения людей в партии связаны с психологией влечения к власти. Не случайно под партией подразумевают любую политическую группу, представленную на выборах, через которые она способна поставить своих кандидатов у власти.

Многopатийность - основа демократического общества. Монополизм как в политике, так и в экономике губителен для общественного развития. Однако многopатийность значительно услож-

няет общественную жизнь и без наличия определенной культуры превращается в хаос, источник опасности для общества из-за конфронтации и борьбы за власть.

Переход к рынку привел к значительному расслоению общества. Появились классы - «новых русских», предпринимателей и т.д. Но этот неизбежный в общем-то исторический процесс принял деформированный характер. Неравенство усугубилось. Разница между материальным положением предпринимателей и остальными слоями населения достигла громадных размеров. При этом не образовался средний класс, являющийся социальным буфером между верхними и низшими классами общества. Процесс расслоения привел не только к разрыву между классами в области их материального положения, но и к криминализации предпринимательской среды и коррумпированности власти. Вместе с тем основные классы: интеллигенция, работники госбюджетной сферы, рабочий класс, крестьяне - оказались в положении люмпенов. На самом же деле при хорошо продуманных стратегии и тактики перехода к рынку должно было произойти образование самого значительного класса - среднего.

К числу больших социальных групп относятся и массовые движения - человеческие сообщества, как правило, непрочные и случайные, характеризующиеся следующими социально-психологическими признаками:

- а) отсутствием организованности;
- б) слабым взаимодействием между членами;
- в) анонимностью.

По существу, массовые движения - это продукт дестратификации, в котором не различаются даже группы. Люди объединяются по разным причинам, например для защиты окружающей среды. Есть движения за гражданские, потребительские права и т. п. Существуют политические, религиозные и расовые движения. Иногда движения называют «реформаторскими» или «революционными».

Среди них различаются:

- 1) национально-культурные общества, целью которых являются изучение и популяризация традиций прошлого и настоящего, возрождение, сохранение и развитие соответствующих культур, промыслов, ремесел, социально-этнической самобытности;
- 2) профессиональные общества (например, ассоциация «Анти СПИД»), создаваемые, как правило, с целью объединения усилий специалистов в некоторой области для распространения и развития конкретного научного направления. К таким движениям примыкают ассоциации людей, оказавшихся в тяжелом положении по какой-либо причине и объединившихся для взаимопомощи;
- 3) культурно-воспитательные общности, в частности «Мир через семью» и др.;
- 4) различные фонды, которые создаются либо по профессиональному признаку, либо по признаку благотворительной организации;
- 5) общности краткосрочного, оперативного действия, к которым относятся различные комитеты поддержки [6].

В тоталитарном обществе деятельность любых массовых движений подконтрольна, санкционирована и поэтому лишена смысла, так как носит добровольно-принудительный характер.

Иной характер деятельности массовых движений в демократическом обществе. Все социальные движения здесь возникают в связи с наличием недовольства чем-либо, например задержкой зарплаты. Иными словами, социальные движения образуются в связи с возникновением социальных конфликтов [4].

Для примера можно взять профсоюзное и молодежное движение. На протяжении семидесяти лет профсоюзы рассматривались как «школа коммунизма». Нельзя сказать, что они не защищали интересы трудящихся, но были фактически зависимы от партии. Иное дело - независимые профсоюзы. Психология их членов отличается от других объединений. Для обеспечения прав и интересов своих членов они имеют денежный фонд и могут объявлять забастовки, стачки. Для этих целей избираются стачкомы.

Забастовка может принимать массовый характер и охватывать не только работников какой-либо организации, но и всю страну. В таком случае говорят о гражданском неповиновении. Забастовочное движение, как правило, отличается единством целей и требований, материальной психологической поддержкой, групповой идентификацией, эмпатией и в то же время наличием конфликтных интересов по отношению к другим социальным группам. Здесь максимально проявляется эффект, связанный с «Мы» и «Они».

Разумеется, молодежные движения отличаются от деятельности профсоюзов. Они, как правило, образуются на почве интереса к какому-либо жанру эстрадной музыки, спортивной команде (речь идет о так называемых «фанатах») и т.д.

§ 2. Характеристика массовых социально-психологических явлений

Психология больших социальных групп формируется и проявляется в ходе социальных отношений и массового общения. Именно в процессе взаимодействия возникают и реализуются интересы, общественное мнение, слухи, традиции и другие массовые социально-психологические явления.

Интересы социальных групп - это такое социально-психологическое явление, которое играет решающую роль в институционализации общества.

Каждый социальный институт соответствует интересам конкретной социальной группы и служит их удовлетворению. Этим и определяются отношения между социальными группами; интересы одних социальных групп далеко не всегда согласуются с интересами других. Разумеется, нельзя вульгаризировать это обстоятельство. Но и нельзя сбрасывать его со счетов и подменять проблему объективного конфликта интересов разных социальных групп желанием построить человеческие отношения на основе общечеловеческих ценностей. В данном случае односторонний взгляд неприемлем, более того, вреден. Здесь принципиальное значение имеет движение навстречу друг другу двух обстоятельств:

а) мощное финансирование социальных программ, позволяющих снять реальные противоречия между социальными группами, преодолеть их неравенство;

б) психотерапевтический подход к организации отношений с позиции гуманистической психологии и ненасильственного общения.

К массовым социально-психологическим явлениям относится общественное мнение. Оно представляет собой публично выраженное и распространенное суждение, которое несет в себе оценку отношение к какому-либо событию, представляющему интерес для общности.

Общественное мнение проявляется в ряде функций:

1) регулирует и предписывает определенное поведение; 2) выражает и отражает оценки событий и фактов.

Формы проявления общественного мнения следующие:

а) оценка, жалобы;

б) советы, пожелания, одобрения;

в) недовольство, осуждение, неодобрение, несогласие, протест. При этом различают как обоснованные, так и необоснованные оценки, жалобы, несогласие и т. п.

Общественное мнение по своей сути - одно из эффективных средств регулирования социальной жизни, надежное, при определенных условиях, средство познания. Истина и ложь - это две крайние точки, между которыми существует общественное мнение. Общественное мнение способствует достижению истины, использованию знаний и чувств людей для воздействия на социальную действительность.

Характерная черта общественного мнения состоит в том, что любое событие, явление, попавшее в его фокус, рассматривается прежде всего с точки зрения одобрения или осуждения, т.е. с точки зрения оценки. Следовательно, отражение действительности в общественном мнении носит преимущественно оценочный характер.

Посредством общественного мнения реализуется одна из его функций - аксиологическая, которая детерминирует оценку ситуации и определяет выбор линии поведения людей. Поэтому и в общественном мнении оценка окружающей действительности отражает позицию групп и слоев общества. Общественное мнение - это прежде всего групповое оценочное отражение действительности.

Вместе с тем здесь нет автоматизма. Практика показывает, что на формирование и выражение мнений помимо коренных, групповых интересов оказывают существенное влияние многие другие факторы, в том числе степень осознания отдельными членами общества названных интересов, уровень информированности людей, деятельность органов управления по изучению и использованию общественного мнения и т. д. [2].

Раскрытие природы и сущности общественного мнения открывает путь к познанию его структуры, которая включает в себя ряд различных, зачастую противоречивых элементов, имеющих ра-

циональный, эмоциональный и волевой характер.

Стержнем, вокруг которого группируются все эти элементы, является социальная оценка. Последняя представляет собой выражение одного из видов отношения субъекта к объекту, которое заключается в том, что субъект определяет соответствие объекта или отдельных его сторон и свойств критериям, им выдвигаемым [5]. Эти критерии определяются объективным положением человека в качестве представителя крупной социальной группы.

Социальные оценки различных явлений имеют разную степень рациональности. Как правило, оценочная деятельность подкрепляется эмоциями (радостью, враждебностью и т.д.). Однако с течением времени эмоции ослабевают, и отношение к явлению, событию реализуется только посредством оценки, социального стереотипа. По своему характеру (направленности) оценки могут быть положительными (одобряющими), отрицательными (осуждающими), нейтральными (последние в ряде случаев могут выступать как сбалансированные оценки).

Оценки могут иметь разную интенсивность - от очень положительной до резко отрицательной. Интенсивность общественного мнения - свойство весьма динамичное, которое может довольно быстро изменяться в зависимости от объективных условий и субъективных факторов. Учет этого момента необходим в ходе изучения состояния общественного мнения.

Социальная оценка, выражающая одобрение или осуждение, складывается на основе элементов знания, которые выступают в форме информированности людей, т. е. обладания ими определенной совокупностью сведений, представлений о различных явлениях действительности. Информированность может быть охарактеризована показателями диапазона, т.е. набором проблем, сфер деятельности, о которых осведомлен человек, и показателем глубины - количеством сведений по каждой проблеме. Именно поэтому элементы знания, содержащиеся в общественном мнении, обладают своей спецификой как по объему, так и по уровню. Это такие общие знания, которые дают возможность более или менее аргументированно отстаивать точку зрения, выраженную в общественном мнении.

В условиях демократического общества характерным является непрерывное повышение информированности населения. Это находит отражение в такой важной характеристике общественного мнения, как его компетентность.

Социально-психологическая компетентность населения – это прежде всего способность общественного мнения адекватно оценивать различные явления, процессы.

Кроме элементов рационального знания в структуру общественного мнения входят представления - обобщенный образ многих чувственных впечатлений, наглядно-образное знание, возникающее зачастую в результате работы воображения. Однако фрагментарность представлений может и дезориентировать общественное мнение. Спекулируя на особенностях процесса познания, средства массовой информации могут манипулировать общественным мнением, создавая у людей извращенные представления о социальной действительности.

Поскольку одна из важнейших особенностей общественного мнения - направленность на практические действия, то в его структуре содержится элемент, ориентирующий людей на проявления их мнения в поведенческих актах. Основной частью этого элемента является установка, которая связана с оценкой ситуации, а также с готовностью индивида действовать в соответствии с имеющейся оценкой и социальным стереотипом.

Из различных видов установок общественное мнение наиболее тесно связано с так называемыми фиксированными **социальными установками**, которые человек, как правило, осознает и которые представляют общие ориентации личности в отношении социальных объектов. В фиксированных социальных установках находят свое отражение ценностные ориентации индивидов как членов определенных групп и общества в целом.

Тесная связь общественного мнения с поведением, переход от суждений к действиям практически невозможны без волевых усилий людей. Императивное «необходимо» способствует концентрации мыслей и энергии многих людей в едином направлении, оно «цементирует» и направляет общественное мнение.

Общественное мнение может формироваться как стихийно, так и преднамеренно. Его деформация приводит к неправильным стереотипам, оценкам поведения, созданию преступной субкультуры, установлению негативных традиций, искажению моральных ценностей, иначе говоря, к одобрению того, что аморально, и неодобрению того, что соответствует нормам морали и права. Подоб-

ное мнение как бы поощряет формирование общественного поведения, толкает на самоутверждение противоправным путем, делает из преступников «героев».

Формирование общественного мнения обусловлено прежде всего наличием общественного интереса. Создание и распространение информации на одном из первых этапов формирования общественного мнения связаны с решением таких задач, как привлечение внимания общественности к новой, общественно значимой проблеме, факту, явлению, новому подходу к оценке тех или иных уже имевших место явлений действительности. На данном этапе, таким образом, решается задача общей информированности населения, в этом случае речь идет о постановке проблемы как таковой, раскрытии ее актуальности, злободневности.

Один из последующих этапов формирования общественного мнения - становление - характеризуется наличием относительно более определенно очерченных границ его распространенности. В связи с этим при информировании населения средства массовой информации сосредоточивают свое внимание на повышении уровня компетентности общественного мнения (соответствующего объема и уровня знаний) в связи с предметом обсуждения. Эффективность формирования общественного мнения здесь во много определяется и деятельностью массово-информационных, пропагандистских источников по выработке социальных установок, которые теснейшим образом связаны с процессом функционирования общественного мнения.

Значимый этап развития общественного мнения – достижение его возможно большей распространенности. Решив последовательно задачи по активизации общественного интереса, становлению общественного мнения и достигнув при этом определенного уровня информированности населения, средства массовой информации начинают осуществлять свою деятельность в направлении дальнейшего расширения границ общественного мнения, его тиражирования, трансляции. Получение таких сведений очень важно в связи с тем, что на этапе расширения границ общественного мнения по проблемам, поднятым средствами массовой информации, происходит более интенсивная трансформация суждений, мнений в рамках межличностного общения.

Существенным элементом, оказывающим непосредственное воздействие на достижение тех или иных эффектов информированности, является степень объективности содержания информации, распространяемой прессой, радио, телевидением и массовой устной пропагандой. Различные этапы формирования общественного мнения, несомненно, характеризуются как спецификой элементов содержания распространяемой информации, так и формами, способами подачи ее на газетной полосе, в радио- и телепередаче. Например, при решении задач, связанных с формированием, активизацией общественного интереса, информационные источники уделяют первоочередное внимание публикации, передаче в эфир материалов, носящих дискуссионный характер. Ведь в поле внимания общественного мнения могут находиться только те вопросы и проблемы, по поводу способов и путей решения которых еще существуют различия в оценках, мнениях, суждениях людей. Таким образом, момент спорности, дискуссионноеTM является необходимым условием формирования общественного мнения.

Становление, активизация общественного интереса по предмету формирования общественного мнения теснейшим образом связаны с фактором личной заинтересованности человека в решении поднятой проблемы. Поэтому, ставя цель привлечь внимание общественности к актуальным проблемам, средства массовой информации и пропаганды стремятся полнее отразить в своих материалах такие элементы содержания, как значимость решения поставленной проблемы непосредственно для индивида, его семьи, детей, коллег по работе и т.п. Информация такого рода является важным катализатором процесса формирования общественного мнения.

Привлечение внимания аудитории к проблеме, показ ее значимости, актуальности осуществляются посредством использования так называемой фактографической информации. Раскрытие существа проблемы, вопроса происходит на основе подачи ярких, характерных фактов, примеров, образов, наиболее адекватно вводящих читателя, слушателя, зрителя в проблему.

Массово-информационные источники формируют общественное мнение через свои непосредственные аудитории. Абсолютное большинство из них входит одновременно в состав аудитории нескольких средств или источников массовой информации. Какой-либо изолированной аудитории, причастной только к одному средству, не существует. Границы аудитории подвижны. Она существует вне связи с источником информации, с которым вступает в определенные отношения и приобретает в силу этого специфические черты. Отношения аудитории с источником информации раз-

виваются, могут прерываться и возобновляться. Сохранение стабильности аудитории, расширение ее состава способствуют более успешной реализации процесса формирования общественного мнения.

Итак, роль общественного мнения в обществе трудно переоценить. В тоталитарном обществе оно выступает в качестве демократического атрибута, ничего в действительности не значащего. В любом случае общественное мнение демонстрирует нерасторжимую связь партии, государства и народа.

Что же касается подлинно демократического общества, то здесь неизмеримо возрастает значение общественного мнения. От него зависит судьба любого политического деятеля. В конечном счете демократия держится и проявляется через общественное мнение. Особую важность приобретает проведение референдумов – опросов общественного мнения по наиболее значимым вопросам жизни общества.

В связи с этим еще раз следует подчеркнуть, что общественное мнение подвержено воздействию и манипулированию. Поэтому оно далеко не всегда адекватно отражает объективную ситуацию в области политики, экономики и общества. Общественное мнение, выступая совместно с настроением, образует умонастроение.

Массовое настроение – это более или менее устойчивое эмоциональное состояние общностей, которое окрашивает все их переживания. Настроения и мнения тесно взаимосвязаны. Настроениям присущ особый динамизм, который выражается, во-первых, в способности переходить от одного состояния к другому: от бессознательного к отчетливо осознанному, от глубоко скрытого к открытому, а также перерастать в антиобщественные действия; во-вторых, в подверженности колебаниям и изменениям коренным образом в самый незначительный срок, почти мгновенно. Мнения и настроения далеко не всегда точно отражают какую-либо социальную ситуацию. Нередко в таких случаях массовое общение проявляется в виде слухов.

Слухи представляют собой недостоверные или частично достоверные сообщения о каких-либо событиях, исходящие от одного лица или группы, ничем другим не подтвержденные, устно передающиеся от одного лица другому. Модель психологического воздействия слухов представляет собой систему, в которой субъект психологического воздействия (СПВ) и объект психологического воздействия (ОПВ) являются подсистемными. Психологическое воздействие слухов включает в себя три взаимосвязанных этапа или момента: операционный – воздействие субъекта; процессуальный – принятие (непринятие) воздействия объектом; результат, т. е. ответные реакции – последствия перестройки психики объекта, которые выполняют функцию обратного воздействия ОПВ на СПВ.

Чаще всего слухи воздействуют на центральную нервную систему, вызывая повышенную напряженность, стресс, астенические психические состояния, вплоть до истерики, путем создания невыносимой, экстремальной в психологическом плане обстановки.

За основу типологии слухов обычно берут две характеристики: информационную и экспрессивную. Первая представляет собой объективную степень достоверности сообщения, вторая определяет тип эмоциональной реакции, на которую рассчитан и которую вызывает слух при его восприятии.

В соответствии с информационной характеристикой слухи условно подразделяются на четыре типа: 1) абсолютно недостоверные; 2) недостоверные с элементами правдоподобия; 3) правдоподобные; 4) достоверные с элементами неправдоподобия.

С учетом экспрессивной характеристики и типов вызываемой; эмоциональной реакции слухи можно подразделить на слух-желание, пугающий слух, агрессивный слух. По происхождению слухи бывают стихийные или умышленно сфабрикованные. Иногда слух зарождается стихийно, но, попав на определенную почву, находит заинтересованных распространителей, готовых приукрасить информацию в соответствии со своими интересами.

По силе влияния слухи подразделяются на будоражащие групповое мнение; вызывающие одиночное и групповое антиобщественное мнение; разрушающие связи между лицами и группами.

Следует иметь в виду два решающих условия, составляющих в совокупности основную причину возникновения и распространения слухов, выраженность которых определяется в основном инстинктивностью циркуляции [5].

Первым из этих условий является интерес аудитории к некоторой теме. Самое нелепое сообщение может быть переданным дальше, если оно вызывает интерес. Множество смехотворных (аи-

ногда трагикомичных) ситуаций подобного рода можно обнаружить как в практических исследованиях, наблюдениях, так и в художественной литературе. Так, самые невероятные гипотезы приобретали силу бесспорности среди обитателей города N. После скандального разоблачения странных махинаций Чичикова с мертвыми душами. Он оказывался похитителем шестнадцатилетней губернаторской дочери, фальшивомонетчиком, шпионом нового губернатора и даже Наполеоном, выпущенным англичанами с острова Святой Елены и засланным в Россию.

Однако никакой интерес сам по себе недостаточен для возникновения слуха. Необходимое условие возникновения слухов неудовлетворенный интерес. При наличии исчерпывающей и неподлежащей сомнению информации о некоторой теме вероятность возникновения слуха, касающегося данной темы, стремится к нулю. Отсюда второе условие - дефицит надежной информации. Подчеркнем, что речь здесь идет не об объективной достоверности имеющихся сведений, а о субъективной оценке степени собственной осведомленности. Самые точные сведения, полученные из источника, не пользующегося у аудитории доверием, сохраняют информационный дефицит, тогда как ложные сведения из престижного для данной аудитории источника ликвидируют дефицит и блокируют распространение слухов. Поэтому если речь идет о достаточно масштабных аудиториях и о политически значимых событиях, проблемах (большую часть сведений о которых люди часто получают не эмпирически, а через различные каналы массовой публичной и межличностной коммуникации), то дефицит надежной информации определяется отношением двух переменных: количества официальных сообщений по данному предмету на данный момент времени и степени доверия к источнику официальных сообщений [5].

Интенсивность циркулирования слуха прямо пропорциональна интересу аудитории к теме и обратно пропорциональна количеству официальных сообщений на данный момент и степени доверия к источнику сообщения. Это касается только содержательных условий возникновения и распространения слухов. Относительно функциональных мотивов следует сказать, что циркулирование слухов облегчает межличностные контакты, как бы дает им дополнительный импульс, и поэтому косвенным условием возникновения слухов становится депривация функциональной потребности в общении. Устная передача «неофициальных сведений подчеркивает подчас социально психологический статус передающего, престижную близость к источнику, поэтому распространению слухов способствует неудовлетворенная потребность индивидов в социально-психологическом самоутверждении. Циркулирование слухов, в том числе даже пугающих, как оказалось, способно в некоторых случаях снижать эмоциональное напряжение в большой группе (через идентификацию по аналогии «всем плохо»), а значит, эмоциональное напряжение само по себе служит дополнительным фактом возникновения слухов. В то же время невыносимой для людей может стать эмоционально обедненная, длительно лишенная значимых событий обстановка, при которой потребность во впечатлениях реализуется за счет циркулирования слухов.

Итак, мнения и настроения как социально-психологические; явления играют большую роль в поведении общностей. Они являются регуляторами их поведения.

Наряду с динамико-статичными явлениями в обществе наблюдаются статичные, т.е. устойчивые, неподвижные, явления, которые также оказывают активное воздействие на поведение общностей.

Традиции - способ хранения, передачи и воспроизводства как положительного, так и отрицательного опыта. Нередко их называют «социальным клеем». В каждом обществе существует целая система традиций, направленных на укрепление его стабильности. Их классифицируют по различным основаниям. Выделяют национальные и другие традиции.

Традиции создают условия для «здорового консерватизма», стабильности общества. Яркий пример тому - Англия. Институт «королевы» не что иное, как традиция. Приверженность англичан к своим традициям в области политики, быта глубоко оправдана, хотя и придает их образу жизни налет архаичности.

Традиции проявляются во всех сферах, начиная от гигиены и кончая национальным рынком.

Литература

1. Вичев В. Мораль и социальная психика. - М, 1978.
2. Георгиев Я. Пульс жизни народа // Проблемы мира и социализма. -1979.-№6.
3. Кульчар К, Необходимы глубокие теоретические исследования // Проблемы мира и социализма. - 1979. -№ 2.

4. Смелзер Н. Социология. - М., 1994.
5. Социальная психология / Под ред. Г. П. Предвечного, Ю.А.Шерковича. - М, 1975.
6. Юрьев А.И. Введение в политическую психологию. - СПб., 1992.

Глава 14 ПСИХОЛОГИЯ ТОЛПЫ

§ 1. Социально-психологическая сущность толпы

Толпа - это контактная, неорганизованная общность, характеризующаяся высокой степенью конформизма составляющих ее индивидов, действующая эмоционально и относительно единодушно. Она оказывает сильное психологическое давление на индивидов. В толпе в условиях анонимности происходит растворение индивидуальной ответственности ее членов. Выделяют следующие социально-психологические особенности толпы:

- повышение групповой внушаемости и снижение эффективности действия механизмов контрвнушения;
- повышение эмоциональности восприятия действительности;
- подавление чувства ответственности за собственные поступки;
- появление чувства силы и осознания анонимности.

В различных условиях могут складываться неодинаковые общности, характеризующиеся как толпа, а их поведение может принимать разнообразную направленность. Это и болельщики на стадионе, и лица, проявляющие любопытство к различным происшествиям, и пассажиры пригородного транспорта, столпившиеся на вокзале или платформе. Такие же общности образуются из числа посетителей парков, выставок, зрелищных учреждений, участников похоронных процессий, свадеб, митингов, демонстраций и массовых беспорядков.

Что касается механизма развития толпы, то основную роль здесь играет массовое общение, обладающее свойством психологического воздействия на поведение и деятельность участников толпы. Это свойство сознательно используется организаторами, зачинщиками и подстрекателями эксцессов, владеющими техникой воздействия. Что касается чрезвычайных происшествий, возникающих по неосторожности или в силу биологических факторов (эпидемии), или природных стихийных бедствий, то в данном случае массовое общение, как правило, строится стихийно, произвольно.

В настоящее время эффект, наблюдаемый в условиях толпы, можно сравнить с эмоциональным ускорителем, эффектом «снежного кома», цепной реакцией, резонансом, индукционным процессом.

Основным средством психологического воздействия, осуществляемого участниками толпы, является слово, причем в основном экспрессивная, эмоциональная лексика: призывы, междометия, например типичный крик «Наших бьют».

Один из основных способов информационного психологического воздействия личности или группы на других участников - внушение, подкрепленное различными по содержанию сообщениями (уговорами, угрозами, слухами, шантажом). Внушение всегда вербализовано. Оно - сознательная деятельность со стороны субъектов воздействия.

В самом общем виде психическое заражение представляет собой бессознательную, невольную подверженность личности или группы определенным психическим состояниям, возникающим в толпе в результате воздействия неречевых и речевых средств общения. В связи с тем что схожие психические состояния (гнев, испуг и т.д.) и настроения возникают у большинства участников толпы, срабатывает механизм многократного взаимного усиления, ускорения эмоционального воздействия. Это приводит к образованию общего психического настроения и решимости.

В условиях толпы имеет место особая реакция заражения, когда психическое состояние, настроение и поведение личности или группы резонируют, усиливаются путем многократного отражения по моделям (образцу) цепной реакции, разгоняются, как частицы в ускорителе, и тонизируют группу. Нагляднее всего природа психического заражения проявляется в эффекте «снежного кома». Заражение проявляется поразному, в зависимости от вида ситуаций, личностных и групповых особенностей участников толпы. Здесь существенную роль играют традиции, обычаи. Заражение передается через речевые и неречевые средства общения: мимику, жесты рук и т. д.

Толпа не всегда возникает случайно, стихийно. Довольно часто ее возникновение провоциру-

ется или она создается умышленно. В этих случаях используются иные способы психического воздействия: шантаж, угрозы, слухи, захват заложников, голодовка, по-пытка самосожжения, блокирование общественного транспорта. Функции, аналогичные внушению, выполняют разъяснение и убеждение. Но между ними есть и различия. Внушение действует путем непосредственного «прививания» сообщения, не нуждаясь в доказательстве и логике. Разъяснение и убеждение основаны на том, чтобы с помощью логического обоснования добиться согласия от личности, принимающей информацию. Убеждение представляет собой преимущественно интеллектуальное воздействие.

При анализе различных способов психического воздействия на развитие толпы следует иметь в виду, что на участников толпы оказывает влияние не только информационное значение речевых сообщений. Большую роль играют сила шума, выражаемого, как правило, в форме междометий, частота звуковых колебаний, ревбольшой массы людей. Все это воздействует на эмоциональное состояние.

Подражание также является одним из способов психологического воздействия, при помощи которого формируется толпа и осуществляются те или иные действия. В результате подражания: поведение другого человека или массовое психическое состояние не только принимается, но и воспроизводится, тиражируется.

Для того чтобы собрать толпу, прибегают к различным необычным, зрелищным, эффективным приемам. Например, в Москве на Красной площади не один раз совершались попытки самосожжения, приковывания себя цепями и т.п., что всегда собирало толпу.

Популярным в последнее время катализатором толпы являются блокирование общественного транспорта, групповая голодовка.

Участники толпы могут использовать в качестве способов психологического воздействия пикетирование, «штурм» административных зданий, ультиматум, «живое кольцо» и захват заложников. Использование данных способов не самоцель, а средство достижения целей.

§ 2. Характеристика различных видов толпы

Различают простую, экспрессивную, конвенциональную и действующую толпу. Естественно, что названные виды толпы во многом условны. Толпа - весьма динамичное социально-психологическое явление. Один вид ее может переходить в другой, но тем не менее каждый из видов обладает качественными отличиями. Простая, или окказиональная, толпа представляет собой скопление лиц, желающих получить информацию о событиях или явлениях, очевидцами которых они стали по случайному стечению обстоятельств. Обычно ее образуют лица, испытывающие потребности в острых ощущениях, впечатлениях. Такая толпа может объединять от нескольких десятков до нескольких сотен лиц. Поводами для скопления ее служат какое-либо происшествие, как правило, дорожно транспортное, поведение лиц, не соответствующее общепринятым нормам, необычное явление и т. п.

В принципе простая толпа не представляет опасности, хотя и создает помехи и неудобства. В то же время она может превратиться в действующую, агрессивную. Иногда такая толпа устраивает самосуд (суд Линча).

Экспрессивная толпа - это группа людей, совместно выражающих чувства радости, горя, гнева и т.д. Так, поклонники рокмузыкантов, эстрадных звезд отличаются высокой экзальтированностью в поведении.

Подобные группы нередко складываются из числа зрителей, присутствующих на спортивных состязаниях и выражающих восторг успехами спортсменов, а также любителей острых ощущений, возникающих под воздействием азартных игр, наркотиков.

Праздничные шествия во время больших событий, похоронные и иные процессии носят характер экспрессивной общности. Особое внимание органы внутренних дел уделяют экспрессивной толпе при похоронах людей, погибших в результате аварий, катастроф и т.д.

Конвенциональная толпа образуется, например, во время спортивных состязаний. Болельщики на стадионе неистовствуют, ведут себя так, как никогда не ведут себя в других ситуациях. Это обстоятельство является далеко не безобидным. «Фанаты» представляют реальную угрозу для общественной безопасности. Как правило, значительную часть болельщиков составляют не просто любители спорта, а лица, испытывающие чувства привязанности к какой-либо из команд, преимущественно к местной.

Действующая толпа распадается на спасающуюся, стяжательную и так называемую агрессивную. Спасающаяся толпа – это толпа, находящаяся в состоянии паники (реакции массового страха при мнимой или реальной угрозе). Паника может возникнуть при стихийных бедствиях, пожарах, авариях, эпидемиях и террористических актах в местах массового скопления людей.

Слово «паника» (panikon) в переводе с греческого означает «безотчетный ужас». Психологи употребляет это понятие для обозначения психологического состояния, вызванного угрожающим воздействием внешних условий и выраженного чувством страха, охватывающего человека или общность, и неудержимым, неконтролируемым стремлением избежать опасной ситуации.

Вследствие паники в толпу могут превращаться достаточно организованные аудитории. В частности, подобное случилось в США в 1938 г., когда во время радиотрансляции компанией «Эн-Би-Си» романа Г.Уэлса «Война миров» люди пережили состояние, близкое к массовому психозу, поверив во вторжение марсиан на Землю. Хотя по радио было трижды объявлено о том, что передается литературное произведение, приблизительно 400 тыс. американцев засвидетельствовали «появление марсиан». Данный пример стал хрестоматийным.

Паника может возникать в организованных и неорганизованных группах, охватывать людей, собранных вместе на одном пространстве, а также разрозненных на большой территории. Она способна возникать почти мгновенно у сотен тысяч людей или постепенно, захватывая то одни группы, то другие, передаваться суггестивно (от лат. suggestio - внушение).

В зависимости от того, касается ли паническое состояние большого скопления людей или отдельной личности, паника делится на массовую и индивидуальную. В обоих случаях общими являются страх и ужас, лишаящие индивидов возможности действовать осознанно и последовательно. Паника является отражением реальных или мнимых угроз:

- опасности, которая в случае свершения грозит человеку смертью, увечьем или потерей имущества;
- кратковременности ситуации, во время которой человек чувствует, что не сумеет правильно оценить ее и принять сознательное решение о плане действий;
- необходимости действовать без осознанного плана, под влиянием моментального импульса в целях самозащиты или интересов сохранения существующего положения вещей.

Поводы к возникновению паники бывают разнообразными и далеко не всегда предсказуемы. Примером служит событие 18 мая 1896 г., происшедшее на Ходынском поле, где во время раздачи подарков по случаю коронации Николая II из-за халатности властей произошла давка и, по официальным данным, погибло 1389 и изувечено 1300 человек.

Паника может выражаться в разных формах. Выделяются, например, массовое бегство и панические настроения [10], а также экономическая паника.

Массовое бегство ~ это бегство людей от пугающей их опасности, которая может быть как реальной, так и мнимой. Люди не осознают, куда и зачем они бегут. Альтернативой такому бегству являются только спланированный отвод людей, эвакуация на заранее подготовленные места.

Панические настроения - это психологические состояния отдельных людей, однако такими состояниями иногда поражаются целые социальные слои, классы общества. Вероятно, при паническом настроении меняется соотношение между ориентирующими и регулируемыми компонентами психической деятельности человека. Эмоциональное берет верх над рациональным, поведение становится подверженным случайным стимулам и стихии чувств, и переживания, движения и действия в этом состоянии плохо предсказуемы.

Опустошенные прилавки магазинов представляют собой индикаторы экономической паники. Подверженность такой панике наблюдается у людей в период инфляции, повышения цен и смены экономического уклада жизни в стране. По несколько раз в год экономическая паника охватывает банковские биржи, в силу чего наблюдается либо невероятный наплыв вкладчиков, либо финансовый кризис. В ряде случаев это возникает под влиянием целенаправленных слухов, распускаемых конкурентными фирмами.

Остановить экономическую панику возможно, организовав официальное выступление членов правительства, пользующихся доверием населения, по телевидению, радио или в прессе.

Динамика паники выглядит следующим образом.

Во-первых, для возникновения паники необходим стимул. Например, крик «Пожар!» в кино-театре, часто провоцируемый запахом гари, вызывает панику у зрителей.

Во-вторых, паника начинается с реакций отдельных индивидов, присутствующих в данном скоплении людей. Как правило, это психологически тревожные и беспокойные люди. Они начинают кричать, метаться. Беспорядочное их движение активизирует чувство страха, ужаса, отчаяния.

Далее паническое состояние под влиянием эмоционального заражения, эмоционального резонанса охватывает все большее количество народа. Затем все приходят в паническое движение безобдуманного плана и без прогнозирования последствий.

Кульминация всего этого наступает в момент психического перенапряжения у людей. Переломный момент сопровождается криками, воплями тех, кто погибает в давке или паническом бегстве. В силу этих причин толпа начинает редеть, после чего восстанавливается спокойствие.

Знание динамики паники позволяет выработать рекомендации и приемы, направленные на ее остановку, предотвращение. На первом этапе, когда паника только начинается, ее может остановить громкое и властное убеждение. На втором - планирующие и регулирующие приказы неподверженных паническому состоянию личностей. На третьем - применение сверхсильного раздражителя. В армейской практике используется предупредительный выстрел, а в кинотеатре, например, это может быть громкий, переданный через мегафон приказ о прекращении паники с последующими указаниями зрителям, куда и каким образом двигаться к выходу.

Психофизиологическая активность человека, его поведение и деятельность разворачиваются на фоне предварительной ориентировки и программирования действий. В большинстве случаев такую предварительную ориентировку обеспечивает установка. **Под установкой понимаются готовность, предрасположенность субъекта, возникающая при предвосхищении им появления определенного объекта. Она обеспечивает устойчивый, целенаправленный характер протекания деятельности по отношению к данному объекту [11]. Одна из функций установки – предварительное приспособление в стандартных ситуациях, в ранее встречавшихся или известных условиях.**

Если обстановка меняется, как это бывает при появлении неожиданного или сверхсильного раздражителя, то происходит смена установки. В период смены установки при некоторых обстоятельствах возникает предпаническое состояние [10]. К таким обстоятельствам или факторам относятся неясность ситуации, разрыв каналов коммуникации и потеря уверенности людей в силе объединения.

Паника может быть связана с изнуренностью и крайним утомлением людей, но ее появление еще более снижает тонус их сознательной активности. В условиях недостатка информации усиливается работа воображения, однако гиперболические представления об опасности не встречают критического осмысления. При потере уверенности в руководстве, а тем более при его отсутствии индивид становится податливым к восприятию слухов. Для профилактики паники, вызываемой слухами, важно, зная каналы их распространения, вовремя противопоставлять им объективную убеждающую информацию.

Толпа и ее паническое состояние составляют общественную проблему. С толпой приходится иметь дело прежде всего правоохранительным органам. При этом, как установили американские исследователи, оценка размеров толпы «на глаз» полицией, как правило, преувеличивается в 2, 3 и даже в 20 раз. Это подтверждают и наши данные: оценки количества участников митингов и демонстраций наблюдателями от разных политических групп существенно отличаются.

Проблема контроля за поведением толпы очень сложна, в связи с чем нельзя допускать возникновения агрессивной, стяжательной и панической толпы. Но самое главное - необходимо обустроить жизнь таким образом, чтобы не было у людей чувства фрустрации, отчаяния, безысходности, т.е. предпосылок возникновения паники.

Действующая стяжательная толпа может складываться на предприятиях торговли при продаже товаров, пользующихся большим спросом; у касс, реализующих билеты на стадионы, спортивные состязания, зрелищные представления и средства транспорта, а также при входе в павильон популярных выставок, в зрелищные сооружения, стадионы при ограничении посадочных мест. В своем крайнем асоциальном проявлении действующая стяжательная толпа не что иное, как мародеры, которые обосновывались в прифронтовых полосах, в зоне военных действий, черноморской аварии.

Действующая агрессивная толпа отличается высшей степенью эмоционального возбуждения и

особо тяжким характером противоправного поведения. Наибольший вред наносит поведение действующей агрессивной толпы в тех случаях, когда оно приобретает характер массовых беспорядков (групповых эксцессов). Действующая агрессивная толпа - понятие собирательное. В одних случаях ее образуют группы, осуществляющие погромы, поджоги, убийства (не в политических целях, а в результате проявления недовольства). Как правило, к таким группам относятся болельщики, члены враждующих группировок и прочие общности, осуществляющие массовые антиобщественные действия. В других она возникает за счет участников социального протеста (национально-освободительных движений, несанкционированных митингов, демонстраций, антирасистских выступлений и революционных переворотов).

По своим целям, составу названные общности отличаются друг от друга, но по результатам, правовой оценке, социально-психологической природе и механизмам они похожи, хотя первые возникают чаще всего стихийно, а вторые умышленно, профессионально.

Ролевую структуру участников толпы образуют:

1) организаторы массовых эксцессов - лица, которые проводят подготовительную работу по их созданию: заранее «проигрывают» и планируют эксцессы. Затем ими выбираются удобное время и повод для создания эксцессов;

2) зачинщики - это лица, развертывающие активную подстрекательную деятельность, направляющие действия участников, распределяющие роли, распространяющие провокационные слухи и т.п. Зачинщиками могут быть и организаторы, и подстрекатели из числа тех, кто претендует на завоевание лидирующего положения;

3) активные участники - лица, составляющие «ядро» эксцессов. Они образуют самую опасную (ударную) группу;

4) конфликтные личности, которые примыкают к активным участникам эксцессов исключительно из-за появления возможности в анонимной обстановке свести счеты с лицами, состоящими с ними в конфликте, разрядить эмоциональное напряжение, дать выход своему необузданному нраву, садистским импульсам. Среди таких личностей немало психопатических лиц, хулиганствующих элементов, наркоманов;

5) добросовестно заблуждающиеся, т. е. те, кто становится участником эксцесса, во-первых, из-за ошибочного восприятия причин сложившейся обстановки; во-вторых, из-за ложно понимаемого принципа справедливости; в-третьих, под влиянием слухов;

6) эмоционально неустойчивые - лица, идентифицирующие свои поступки с общим направлением действий участников; внушаемые, легко заражаемые общим настроением, без сопротивления отдающие себя во власть групповым явлениям;

7) любопытствующие - те, кто наблюдает со стороны и не вмешивается в ход событий, но своим присутствием усиливает эмоциональное возбуждение других участников;

8) примкнувшие - лица, которые становятся участниками эксцессов под влиянием угроз со стороны организаторов и подстрекателей, боязни физической расправы в случае отказа от участия в эксцессе.

Процесс развития групповых эксцессов включает в себя три стадии:

- 1) осложнение обстановки;
- 2) возникновение повода для противоправных действий и их осуществление;
- 3) обстановку после эксцесса.

Первая стадия предшествует массовому антиобщественному поведению и характеризуется возникновением социальной напряженности, накоплением недовольства - того «горючего» материала, который способен при самых незначительных поводах обострить обстановку. Ее возникновение предваряют такие кризисные явления, как:

-резкое усиление тенденции к дифференциации, т.е. к размежеванию населения на богатых и бедных при отсутствии среднего класса и обострении противоречий между ними;

-возникновение тревожной информации, слухов, нездоровых мнений и настроений, недовольство действиями представителей власти, снижение уровня жизни вследствие спада производства, инфляции, роста цен;

- ослабление авторитета власти;

- консолидация (сплочение) оппозиции и появление лидера, пользующегося авторитетом среди

основной массы населения.

Для данной стадии группового эксцесса характерна консолидация оппозиции, подразделяющаяся на три уровня:

- низкий, менее всего осложняющий обстановку, когда отсутствуют практические связи между партиями и движениями;
- средний, существенно влияющий на состояние обстановки для которого характерно объединение политических партий и других сил;
- высокий, способный дезорганизовать социальную деятельность.

Ему присущи такие признаки, как наличие общепризнанного лидера; стремление оппозиции координировать свои действия; попытки устраивать съезды, создавать единую программу действий.

Недовольство не всегда бывает обоснованным. Обоснованное недовольство населения связано прежде всего с недостатками в деятельности власти, ухудшением своего материального положения. Критическая точка недовольства и несправедливости означает «беспредел».

Непосредственным началом второй стадии групповых эксцессов следует считать возникновение повода, который используется зачинщиками в качестве детонатора события. В качестве повода используют события, которые можно психологически «обыграть»; они как бы оправдывают начало действий участников эксцессов, придают им справедливый характер и позволяют втянуть в «воронку» событий большие группы людей.

Отличительной чертой большого количества эксцессов является то, что они становятся независимыми от породивших их в свое время исходных причин и могут возникать даже тогда, когда эти причины уже исчерпаны. Эксцессы характеризуются следующими основными моментами:

- осуществление требований с позиций силы и в то же время анонимности;
- внезапность и неотвратимость действий;
- возникновение условий для реализации сдерживаемой до сил пор системы отношений;
- создания трудностей для силовых структур по осуществлению целенаправленных действий;
- привлечение внимания общества к событиям;
- формирование общей и частных (вспомогательных) целей» последовательности действий по их реализации (захватам, поджогам, погромам, убийствам и др.);
- вовлечение в события путем угроз, слухов и пр.;
- создание общего образа «врага»;
- выработка тактики действий;
- возникновение аффектогенных действий в связи с проявлением компенсаторных механизмов (вымещение накопившейся напряженности) в экстремальных условиях;
- участие в групповых эксцессах большого количества лиц, склонных к риску.

Третья стадия группового эксцесса - это обстановка после его ликвидации. Она далеко не сразу становится нормальной. Осложнение обстановки в этот период могут вызвать слухи, недовольство, которые таят в себе возможность возобновления эксцессов.

Литература

1. Андреева Г.М. Социальная психология. - М., 1988.
2. Артемов В.А. Введение в социальную психологию. - М, 1927.
3. Безсонов Д.Д. Массовые преступления в общем и военно-уголовном \праве.-СПб., 1902.
4. Бехтерев В.М. Роль внушения в общественной жизни // Речь, произнесенная в актовом годовичном собрании императорской Военно-Медицинской Академии 18 декабря 1897 г.-СПб., 1897.
5. Будилова Е.А. Социально-психологические проблемы в русской науке. - М., 1983.
6. Кандинский В.Х. Нервно-психический контакт и душевные эпидемии // 'Природа.-1987.- Кн. 2. "5
7. Китов А.И. Психология управления. - М., 1979. (
8. Корсаков С.С. Курс психиатрии. - 2-е изд. - М., 1901. -i
9. Лебон Г. Психология народов и масс. - СПб., 1896.
10. Лрангишвили А.С. Исследования по психологии установки. - М., 1967.
- И. Психология: Словарь / Под общ. ред. А.В.Петровского, М.Г.Ярошевского. -М., 1990.
12. Роцин С.К. Психология толпы: анализ прошлых исследований и проблемы сегодняшне-

го дня // Психологический журнал. - 1990. - № 5.

13. Серегин А.В. Внеколлективное поведение и общественный порядок -М, 1980.
14. Социальная психология / Под ред. Г. П.Предвечного, Ю.А.Шерковича. -М., 1975.
15. Тард Г. Законы подражания. - М., 1892.
16. Тард Г. Психология толпы. - СПб., 1914.
17. Тард Т. Общественное мнение и толпа. - М., 1902.
18. Токарский А.А. Психические эпидемии // Речь, произнесенная на чет-вертом годичном заседании Общества невропатологов и психиатров при им-ператорском университете. - М, 1883.
19. Фрейд З. Массовая психология и анализ человеческого «Я» // Избран-ное. - М, 1990.-Кн. 1.

Глава 15 КУЛЬТУРА И ОБРАЗОВАНИЕ КАК СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ

§ 1. Культура как социальный институт

В широком смысле под культурой обычно понимается все то, что относится к специфике бытия человека как сознательного существа (в отличие от чисто природных сил): результаты его материальной и духовной деятельности (культура труда, быта, досуга, общения, производства и потребления, городская, сельская, техническая, физическая, психологическая и т.д.). В более узком смысле-термином «культура» определяется сфера духовной жизни людей. Именно социально-психологические проблемы духовной культуры, и прежде всего художественной, рассматриваются в данном параграфе.

С социально-психологической точки зрения основными элементами духовной культуры выступают верования, убеждения, идеалы, ценности, а также соответствующие им обычаи, нормы общения, деятельности, поведения людей, которые выражаются и закрепляются в знаках, символах, образах и прежде всего в языке (в письменных, печатных, иконографических, видео- и аудиодокументах). Причем эти элементы духовной культуры можно рассматривать на общечеловеческом уровне, уровне того или иного общества, этноса, нации, класса, на уровне других, менее масштабных больших групп, а также малых групп (групповая мораль, групповой эстетический вкус и т.п.) и личности (индивидуальная культура). В рамках культуры того или иного общества формируются разнообразные частные, групповые субкультуры (например, молодежная, национальных меньшинств, региональная и т.п.). Особое значение в социально-психологическом плане имеет процесс социализации, посредством которого новые поколения приобщаются к культуре своего общества, народа, своей группы.

Истоки духовной культуры прослеживаются в мифах, фольклоре, верованиях, религиях народов. В истории духовной культуры человечества важное место занимают религии, являющиеся мощными выразителями определенных систем ценностей и норм (предписаний, правил поведения).

Даже в России, несмотря на семидесятипятилетнее господство государственного атеизма, культура и образ жизни пронизаны духом православного христианства. Достаточно вспомнить архитектуру белокаменных русских храмов, духовную и светскую музыку Бортнянского, Мусоргского, Чайковского, Рахманинова, традиции хорового пения и колокольных звонов, иконопись и живопись, великую русскую литературу. Православные мотивы присутствуют и в современном русском искусстве (А.Солженицын, В.Астафьев, И.Глазунов, Ю.Кузнецов и др.), в том числе в произведениях молодых живописцев, поэтов, музыкантов. До сего дня не перевелись иконы в деревенских домах, всенародно отмечаются православные религиозные праздники (особенно Пасха, Троица).

Если к началу XX в. в большинстве европейских обществ художественная культура существовала в формах высокой элитарной (изящное искусство, классическая музыка, литература) и народной культуры (фольклор, песни, танцы, сказки), то позднее в связи с развитием средств массовой

коммуникации (кинематограф, грамзапись, радио, телевидение и т.п.) на Западе возникла так называемая массовая стандартизированная культура, которая, в конце концов, размывла границы между элитарной и народной культурой.

Однако понятие «массовая культура» требует более четкого пояснения. Содержание данного термина проясняется через синонимические и близкие ему понятия: полукультура, эрзац культура, поп-культура, люмпен-культура, развлекательное искусство, коммерческое искусство. Характерные черты массовой культуры: коммерческий успех и популярность любой ценой; развлекательность и занимательность любыми средствами; эксплуатация инстинктов и суеверий людей (агрессивность, секс, страх, мистика и т.д.), культ гедонизма и потребительства; схематизация, стереотипизация, упрощение всех явлений жизни; безвкусица, редуцирование искусства к вульгарному зрелищу; зачастую несоответствие содержания и формы. Все это типично для бульварных романов, детективов, всевозможных шоу-зрелищ, поп-музыки, кинобоевиков, эротических журналов и т. п. Постепенно, особенно с конца 60-х - начала 70-х годов, на Западе происходит слияние массовой культуры с модернизмом (авангардизмом), который дополняет ее такими качествами, как дегуманизация, принижение традиционных человеческих ценностей, грубые ирония и пародизм, «черный юмор», алогичность, ирреальность, наркотическая суггестия, шокирование и провоцирование аудитории, что находит выражение в рок-музыке (металлический рок, панк-рок и т. п.), различных направлениях изобразительного искусства (поп-арт, фотореализм, соцарт и др.), в кинематографе (фильмы ужасов, мистическая фантастика, фильмы-пародии), в алогичной шокирующей моде и т.д.

В нашей стране массовая культура в западном варианте начала заметно проявляться примерно со второй половины 70-х годов (поп-музыка, западные фильмы, поп-арт, беллетристика, молодежная мода и т. п.).

Если рассматривать историю культуры в широком ракурсе, то можно выявить некоторые универсальные закономерности. Так, крупнейший русско-американский социолог Питирим Сорокин на основе анализа громадного исторического материала разработал оригинальную концепцию социокультурной динамики, в свете которой на протяжении человеческой истории постепенно происходит неоднократная смена трех основных систем культуры: во-первых, основанной на принципе сверхчувственности и сверхразумности Бога как единственной ценности и реальности (греческая культура VIII-VI вв. до н.э.; средневековая западноевропейская культура и др.); во-вторых, исходящей из того, что объективная реальность частично сверхчувственна (греческая культура V-IV вв. до н.э.; культура XIII-XIV вв. в Западной Европе), и, в-третьих, светской, базирующейся на принципе сенсорности объективной действительности и ее смысла (западная культура с XVI в. до наших дней). П.Сорокин считал, что в XX в. начался кризис чувственной культуры и общества в целом: «Кризис чрезвычайен в том смысле, что он, как и его предшественники, отмечен необычайным взрывом войн, революций, анархии и кровопролитий; социальным, моральным, экономическим и интеллектуальным хаосом; возрождением отвратительной жестокости, временным разрушением больших и малых ценностей человечества; нищетой и страданием миллионов». Однако в целом ученый выражал оптимистический взгляд на историю человечества: «К счастью, культура и цивилизация бесконечно прочнее, чем заверяют нас клоуны политического цирка. Политические, да и не только политические, партии, группировки, фракции и армии приходят и уходят, а культура остается вопреки их похоронным речам» [3].

В русле концепции П.Сорокина то, что сейчас происходит в мировой, и в частности российской, культуре, выглядит достаточно закономерным.

Новая общественная политическая ситуация, сложившаяся в нашей стране со второй половины 80-х годов, развитие демократии, гласности и плюрализма позволили преодолеть многие бюрократические и авторитарные традиции в эстетическом воспитании и функционировании культуры и искусства, создавшиеся в годы культа личности и застоя. Положительные тенденции проявились в восстановлении прав на доступ ко всей мировой культуре, на свободное развитие различных эстетических подходов, художественных направлений и школ (от реалистических до экспериментальных), в том числе связанных с русской духовной культурой, философией и эстетикой конца XIX - начала XX в. Однако новые условия породили и новые серьезные нравственные, социально-психологические и эстетические проблемы в художественной культуре, которые требуют своего научного осмысления.

Во-первых, с конца 80-х годов началось резкое снижение ценностей духовной культуры среди

россиян. Во-вторых, в настоящее время в общественном эстетическом сознании обозначились тенденции к некоей релятивистской мозаичности, к конгломерату народной, религиозной, классической, соцреалистической, масскультовской и модернистской эстетики, что вызвано переходным характером переживаемого обществом периода.

На место авторитарно-централизованной регламентации художественных ценностей, жанров, имен, произведений пришла аналогичная групповая регламентация, в результате которой частно-групповые эстетические ценности (например, определенных группировок художественной интеллигенции, столичной молодежи) порой получают несоразмерное по сравнению с общечеловеческим представительство в общественном сознании.

Так, экспансивно-развлекательная тенденция, разраставшаяся в годы застоя, превращается в самое широкое культивирование массовой культуры на эстраде и в театре, в музыке и кино, в изобразительном искусстве и дизайне (особенно связанном с молодежной модой в одежде, аксессуарах, эмблематике и т.п.). Тиражируемый телевидением и радио, видео- и аудиозаписями, иллюстрированными журналами масскульт размывает критерии художественного вкуса, вульгаризирует и, по сути, уничтожает его.

Наблюдаются тенденции дегуманизации и деморализации в содержании искусства, что проявляется прежде всего в принижении, деформации и разрушении образа человека. В частности, это фиксируется в обилии сцен и эпизодов насилия, жестокости, в усилении их натуралистичности (кинематограф, театр, рок-музыка, литература, изобразительное искусство), что противоречит традиционной народной нравственности и оказывает негативное воздействие на молодежную аудиторию.

С конца 80-х годов ситуация в нашем массовом искусстве, особенно в ее экранных видах (кино, видео, телевидение), стала изменяться, приобретая негативный характер. В кино, на телевизионном экране демонстрируются насилие и эротика, особенно в связи с распространением кабельного телевидения, по которому обычно идут малохудожественные западные фильмы.

С социально-психологической точки зрения несомненно, что экранные насилие и агрессивная эротика вносят свой вклад в криминализацию современной жизни, особенно влияя на детей, подростков и молодежь. Как известно, преступность среди них неуклонно продолжает расти. Не случайно в развитых западных странах общественностью созданы организации типа Международной коалиции борьбы против насилия в зрелищных мероприятиях или Национальной коалиции против телевизионного насилия (США). В российском обществе против подобных негативных явлений пока выступают только отдельные духовно чуткие и высококультурные люди.

Анализируя современную массовую культуру, невозможно обойти вниманием такую ее разновидность, как рок-музыка, которая была табуирована (запретна) на официальном уровне до конца 80-х годов, а позднее с такой же неумеренностью и необъективностью превознесена и идеализирована как некое прогрессивное и революционное явление. Безусловно, не следует отрицать рок-музыку как жанр, тем более ее разновидности, связанные с народными традициями (фолк-рок), политической и авторской песней. Однако необходим объективный анализ зарубежной и отечественной продукции различных направлений этой музыки (например так называемые «тяжелый металл» и панк-рок носят несомненный контркультурный агрессивно-вандалистский характер).

Наблюдения показывают, что в общей тенденции рок-поп музыка становится дегуманизированной, утрачивая образ человека и превращая его в демонического персонажа в металлическом роке, в робота или марионетку в брейкдансе, в вещь среди множества других вещей в коммерческо-потребительских песенках. Потеря гуманистического содержания в рок-музыке происходит и посредством искажения естественного человеческого голоса все возможными хрипами и визгами, нарочито изломанными, глумливыми интонациями (неадекватное выражение иронии), подмены мужских голосов женоподобными и наоборот, а также с помощью различных электронно-технических эффектов, машинизирующих голос.

Психофизиологические исследования западных и отечественных специалистов свидетельствуют об отрицательных эффектах воздействия современной рок-поп-музыки (особенно постоянного чрезмерного ее прослушивания) на молодежь, сходных с воздействием наркотических и психотропных средств. Так, американский психиатр Дж. Даймонд исследовал влияние различных видов и жанров музыки на людей. Если классическая и фольклорная музыка, традиционный джаз и ранний (танцевальный) рок-н-ролл оказывали позитивное психофизиологическое воздействие на испытуемых, то «тяжелый рок» и «металлический рок» вызывали нарушение нормального психофизиоло-

гического ритма организма, способствовали проявлению агрессивности и других отрицательных эмоций. Даймонд с помощью музыкантов выявил в подобной рок-музыке, появившейся во второй половине 60-х годов, некий структурный элемент, названный им «прерывающийся анапест бит», который оказывал дезорганизирующее психофизиологическое воздействие.

Музыкальная среда в результате развития современных средств массовой коммуникации приобрела (по крайней мере, для молодежи) экологическое значение. Поэтому ее позитивный или негативный характер имеет особое глубинное значение для эмоционального мира человека, для его мироощущения и настроения.

Вместе с тем в настоящее время народное, духовно-классическое и современное академическое искусство (включая литературу), лишаясь государственной поддержки, становится все более элитарным, его аудитория сужается. В результате нарушается нормальная иерархия разновидностей, жанров и качеств искусства, разрушается дух и сердце истинной культуры, а самое главное – культуры новых поколений.

История русской литературы и искусства действительно знает периоды, отмеченные высочайшими взлетами духовности и художественного мастерства.

Подобные периоды в развитии искусства можно назвать катарсическими, т.е. связанными с эффектом катарсиса (термин Аристотеля, трактуемый как некое духовно-эмоциональное очищение в процессе восприятия античной трагедии, а шире - любого произведения искусства) [1]. Выделяют эмоциональный, эстетический и этический аспекты катарсиса.

Эмоциональный аспект катарсиса выражается в состоянии облегчения, освобождения (включая слезы и смех) от тяжелых, мрачных переживаний, в положительных просветленных чувствах. Эстетический аспект катарсиса - это чувства гармонии, порядка, красоты в их сложном диалектическом выражении. Наконец, в этическом плане катарсис вызывает гуманные чувства, переживания вины, покаяния, «благословение перед жизнью» (А.Швейцер). Эти эмоционально-психологические, эстетические и этические характеристики ясно прослеживаются в великих художественных произведениях (вспомним, например, «Троицу» А. Рублева, «Реквием» В.Моцарта, «Преступление и наказание» Ф.Достоевского и др.), которые в конечном счете способствуют мироощущению и миро-воззрению человека добра.

В социально-психологической интерпретации катарсис выступает как интенсивное эмоциональное состояние, объединяющее реальную аудиторию (театральную, концертную и др.) или отдельного человека (читающего стихотворение или повесть, просматривающего видеофильмы и т.д.) в сопереживании с трагическим (трагокомическим) героем (содержанием) художественного произведения, которое просветляет, возвышает, облагораживает внутренний мир человека (его чувства, мысли, волю), выявляет его общечеловеческую духовную сущность. В широком социально-психологическом понимании катарсис - это преодоление одиночества и отчужденности, достижение человеческой солидарности, качественный скачок в процессе социализации, формировании гуманистического мировоззрения, приобщение к высшим духовным ценностям человечества, которые несут произведения великих творцов.

Понятно, что состояние катарсиса не так легко достижимо. В произведениях должны содержаться мощные суггестивные импульсы, выражающие искреннюю веру и интенции художника. В реальной аудитории (на концерте, в театре и т.п.) включаются также механизмы психического заражения и подражания, которые усиливают катарсический эффект.

Системный социально-психологический подход к феномену катарсиса, вообще к воздействию искусства требует учета не только характеристик художественного произведения, но и личностных особенностей художника, стоящего за произведением, а также аудитории, воспринимающей произведение (а при более углубленном подходе и всех других участников художественной коммуникации, например редактора, распространителя произведения, критика и т.д.). При этом возникает проблема, которую можно назвать проблемой личностной совместимости художника (и его произведения) с аудиторией.

Отдельные аспекты проблемы совместимости-несовместимости определенных разновидностей искусства и реципиентов, наделенных теми или иными психологическими особенностями, были исследованы психологами, в частности Г. Айзенком и И.Чайлдом (например, данные о различных типах живописи, предпочитаемых интровертами и экстравертами, и т. п.).

Произведения искусства оказывают на людей не только положительное воздействие. Другим

полюсом эмоционального воздействия является негативное состояние, которое можно назвать «антикатарсисом».

Это состояние угнетенности, униженности, страха либо ненависти, агрессивности. В эстетическом аспекте антикатарсис выражает чувство дисгармонии, хаоса, безобразия. В этическом плане антикатарсис порождает антигуманные чувства, отчуждение, аморализм, презрение к жизни. Подобные чувства и эмоции продуцируются многими произведениями модернистского и масскультового искусства XX в. Однако выживание и возрождение любого общества и искусства связаны, в частности, с культивированием вечных общечеловеческих ценностей - истины, добра и красоты, веры, надежды и любви, ответственности, труда и творчества.

§ 2. Образование как социальный институт

Образование выполняет следующие основные функции:

1. Трансляция и распространение культуры в обществе – первая и основная функция образования. Она заключается в том, что посредством института образования происходит передача от поколения к поколению ценностей культуры, понимаемых в самом широком смысле слова (научные знания, достижения в области искусства, моральные ценности и нормы, правила поведения, опыт и навыки, присущие различным профессиям, и т. п.). На протяжении всей истории человечества образование являлось главным источником знаний, инструментом просвещения общества. Не будем также забывать о том, что культура каждого народа имеет свои национально-этнические особенности, а стало быть, система образования играет исключительно важную роль в поддержании и сохранении национальной культуры, ее неповторимых и уникальных черт, приобщаясь к которым индивид становится носителем национального сознания и национальной психологии.

2. Социализация, т.е. усвоение ценностных ориентации, жизненных идеалов, господствующих в данном обществе. Благодаря этому молодежь приобщается к жизни общества, социализируется и интегрируется в социальную систему. Обучение языку, истории, литературе, принципам морали и нравственности служит предпосылкой для формирования у молодых людей общей системы ценностей, благодаря чему они учатся понимать других людей и самих себя, становятся сознательными гражданами страны. Содержание осуществляемого системой образования процесса социализации и воспитания детей в значительной мере зависит от господствующих в обществе ценностных стандартов, морали, религии, идеологии.

Если иметь в виду нравственную мировоззренческую ориентацию, которая должна быть присуща современной школе, то правомерно говорить о необходимости привития молодежи в первую очередь общечеловеческих ценностей и гуманистической морали. Это прежде всего достигается в процессе изучения дисциплин гуманитарного цикла (литературы, истории, философии и др.), которые начинают играть все более важную роль в системе школьного и вузовского образования, оказывая позитивное воздействие и на преподавание естественных и технических дисциплин.

3. Социальная селекция ~ одна из важнейших функций института формального образования. Структура образовательного процесса устроена таким образом, что дает возможность уже на самых начальных этапах осуществить дифференцированный подход к обучающимся (изменить профиль обучения для несправляющихся учеников и студентов, поощрять талантливых и способных). В ряде стран, в том числе и в нашей, существуют социальные образовательные программы для творчески одаренной молодежи, учебный труд которой непременно поощряется, а для максимального развития их задатков создаются благоприятные условия. В прежние годы нередко говорили, что «талант всегда найдет дорогу», талантливый человек обязательно «выйдет в люди». В современном обществе поиск и воспитание талантливой молодежи возводятся в ранг государственной политики в области образования, так как бурное развитие науки и технического прогресса во многих других областях требует постоянного притока талантливой молодежи.

Процесс селекции, отбора наиболее способных к обучению, учащихся осуществляется современной школой как бы автоматически, так как сама внутренняя микроструктура образования какраз и имеет своей главной задачей отбор и дифференциацию молодежи не только по способностям и талантам, но и в соответствии с индивидуальными интересами, возможностями, ценностными ориентациями. С точки зрения социальной психологии чрезвычайно важны последствия осуществляемого институтом образования процесса селекции, так как его конечным результатом (когда различные группы молодежи завершают образование в различных учебных заведениях) является разме-

щение людей по различным позициям в социальной структуре общества.

Посредством этого достигаются воспроизводство и обновление социальной структуры общества, без чего невозможно его нормальное функционирование. Другая важная сторона процесса социального размещения заключается в том, что он «запускает» механизм социальной мобильности. Получение профессии, занятие социальной позиции в структуре той или иной организации, как правило, открывают для многих людей путь профессиональной карьеры, продвижение по лестнице должностных иерархий и властных полномочий. Система образования, главным образом высшего, в современном индустриальном обществе служит важнейшим каналом социальной мобильности, ибо без вузовского диплома невозможно получить престижную и высокооплачиваемую работу. Этим объясняются высокая ценность образования в индустриально развитых странах мира и распространенный во многих слоях общества «синдром достижения»: родители с малых лет прививают ребенку потребность в образовании, всячески развивают и стимулируют его интерес к учебе, ориентируют на достижение высоких результатов, ибо будущая карьера ребенка напрямую зависит от уровня образования. Уровень образования наряду с властью, собственностью и доходом является важнейшим показателем социального статуса человека в современном обществе.

4. Социальное и культурное изменение общества. Эта функция реализуется двумя взаимосвязанными способами. Во-первых, в процессе научных исследований, научных достижений и открытий, которые проводятся в стенах высших учебных заведений. Способствуя научному прогрессу, образование вносит свой существенный вклад в обогащение и расширение культурного наследия общества.

Интересен опыт организации образования в ряде западных стран. В соответствии с государственным Законом об образовании 1994 г. в США определены следующие цели развития образования: все дети должны быть подготовлены к обучению в школе; они заканчивают 4, 8 и 12 классов. Причем каждая школа гарантирует не только подготовку учеников, дающую возможность продолжить образование или включиться в продуктивную производственную деятельность, но и воспитание их в духе гражданственности.

Учителя США получают доступ к непрерывному образованию, постепенному совершенствованию своих профессиональных знаний и умений, необходимых для подготовки школьников к самостоятельной жизни в следующем столетии.

Наряду с государственными школами в США имеются частные платные. Программа обязательных знаний включает изучение математики (2 года), английского языка (4 года), естественных (2 года) и социальных наук (3 года).

Во многих школах США время, затрачиваемое на изучение кулинарии и вождения автомобиля, приравнивается ко времени, отводимому на изучение других предметов.

Следует отметить, что в США средний профессиональный уровень в системе образования не выделяется, он интегрирован в систему высшего образования. Особенностью является то, что многие учащиеся 2-годичных колледжей, не прерывая обучения, переходят в 4-годичные колледжи или университеты, причем это осуществляется без потери темпов обучения.

Вузы США делятся на 2-годичные (местные колледжи) и 4-годичные (колледжи и университеты). Учебный год в вузах - 9 месяцев. Основной формой учебных занятий является лекция. Каждый студент учится по индивидуальной программе и посещает лекции по выбору. Перед лекцией студенту выдается ее конспект.

В последние годы более жесткой становится процедура аккредитации высших учебных заведений. Согласно новым стандартам аккредитацию учебное заведение проходит в целом как единый комплекс, а аккредитация отдельных учебных программ не проводится.

Что касается сотрудничества американских вузов с учебными заведениями зарубежных стран, то сохраняется тенденция роста контингента иностранных студентов технического профиля и подготовки специалистов по бизнесу, затем идет подготовка по математике и вычислительной технике.

Следует отметить, что одной из ключевых тенденций развития образования в России является дальнейшее расширение прав и свобод образовательных учреждений, демократизация процесса управления школьным и вузовским образованием. Другая важная особенность образования в России заключается в том, что существенно меняется процесс социального взаимодействия двух основных фигур - учителя и ученика: он не может быть плодотворным и эффективным, если протекает в рамках формально трактуемых нормативных аспектов их социальных ролей. Здесь важное ме-

сто принадлежит «субъективному фактору», способности, учителя к эмфатическому сопереживанию, пониманию внутреннего мира учащегося, круга его интересов, жизненных ориентации и т.д. [2] Система российского образования нацелена на обеспечение национальных интересов - подготовку таких специалистов, которым под силу технологическое перевооружение промышленности и сельского хозяйства, создание современной армии и т.д. Эта задача может быть решена при соблюдении ряда условий:

- широкой информатизации учебного процесса, его глобализации и гуманизации;
- внедрения образовательных стандартов и вместе с тем авторского подхода к программам;
- перестройки образования с учетом российской практики и мировых стандартов;
- приоритетного финансирования образования.

Только эти обстоятельства позволяют конвертировать дипломы отечественных специалистов, т.е. обеспечить их признание в других странах.

Развитие образования не может осуществляться без учета сложившихся реалий, скажем, введения многоуровневой подготовки специалистов, появления коммерческих вузов наряду с государственными. Все это должно вести к конкуренции между вузами, борьбе за репутацию, поддержание имиджа. То же самое должно происходить и в сфере среднего образования. Однако это не должно привести к социальной селекции: хорошее образование в виде платных лицеев, гимназий для детей состоятельных родителей, плохое – для малообеспеченных. При этом психологическая служба не должна идти на поводу у данной тенденции, а всемерно способствовать развитию школьников.

Литература

1. Аристотель. Об искусстве поэзии. - М., 1957.
2. Комаров М.С. Введение в социологию. - М., 1994.
3. Сорокин П. Человек. Цивилизация. Общество. - М., 1992.

Глава 16 СОЦИАЛЬНАЯ ПСИХОЛОГИЯ БЕЗОПАСНОСТИ

§ 1. Социально-психологическое измерение безопасности

Безопасность - одна из характеристик и критериев функционирования и развития социальных, экономических, технических, экологических и биологических систем. Поэтому анализ системы безопасности невозможен в отрыве от анализа эффективности развития экономических и социальных систем. Из этого следует, что есть базовые явления социально-экономического и технологического порядка, от которых зависит уровень безопасности.

Признаками безопасности социальной системы являются высокая продолжительность, качество жизни населения и т.д. И наоборот: низкая продолжительность жизни и высокий уровень социальной напряженности - симптомы опасного состояния социальной системы. То же самое можно сказать и о экономической системе и соответственно безопасности.

Таким образом, состояние социально-экономической системы является несущей конструкцией, каркасом безопасности. В то же время развитие, «здоровье», нормальное состояние общества и личности является целью социальной безопасности. Социальная безопасность означает выполнение социальными институтами своих функций по удовлетворению потребностей, интересов, целей всего населения страны, а не какого-либо одного слоя за счет ресурсов другого и выражается в ряде показателей: качестве, продолжительности жизни, эмиграции, доверии к ней со стороны других государств и т. п.

В настоящее время на смену идеологическому пришло общепринятое в мировой теории и практике понимание безопасности. Иначе говоря, вместо государственной речь стала идти о национальной безопасности.

Под национальной безопасностью следует понимать систему мер на разных уровнях и условиях, направленную на предотвращение и ликвидацию угроз для устойчивого развития личности, общества, экономики и государства.

Национальная безопасность складывается из внешней и внутренней безопасности. Внешняя безопасность имеет два уровня: общепланетарный (глобальный) и межгосударственный. При анализе внешней безопасности важно иметь в виду угрозы экологического, военного, радиационного, эпидемиологического, криминального, природного и культурно-нравственного порядка (экспансии).

Внутренняя безопасность предполагает предотвращение угрозы экономического характера, например превращение рынка в криминально-монопольный, а также угрозы военного переворота, утечки информации, совершения террористических актов, чрезвычайных происшествий социального, природного, биологического и технического происхождения, соблюдение конституции и прав человека.

Обеспечение системы национальной безопасности осуществляется на разных уровнях: международном, государственном, региональном, организационном и личностном.

В зависимости от источника происхождения можно выделить следующие типы угроз:

- природного порядка (наводнения, землетрясения, бураны, цунами и т.д.);
- эпидемиологические (эпидемии);
- техногенные (катастрофы, взрывы, пожары и т. п.);
- социальные;
- социально-психологические.

Центральными понятиями теории безопасности являются понятия «угроза», «опасность», «вред», «ущерб», «риск» и т.д. В одних случаях эти понятия употребляются как синонимы, в других – как нерядоположенные явления.

Опасность есть совокупность условий и факторов, вызывающих нарушение нормального функционирования и развития человека или общества.

Процесс воздействия опасности на ту или иную систему имеет определенную структуру. Структура этого процесса совпадает со структурой любого действия. В этой связи могут быть выделены статический и динамический аспекты процесса воздействия опасности. Статический аспект включает: источник (субъект) опасности; объект, подвергающийся опасности; средства, которыми источник опасности воздействует на объект опасности. Динамический аспект включает: цель, которую ставит источник опасности по отношению к объекту; процесс самого воздействия источника опасности на объект; результат этого воздействия.

I. Относительно источника все опасности могут быть классифицированы:

- по сферам возникновения;
- скорости развития (нарастания) опасности;
- заряду деструктивное™, заложенной в опасности.

II. Относительно объекта опасности все виды опасности могут быть классифицированы:

- по рефлексии;
- восприятию;
- степени информированности об опасности;
- способности устранить опасность;
- степени подготовленности к реакции на опасность;
- степени осознания объектом возможных последствий в результате действия данной опасности;
- степени угрозы объекта;
- изученности объектом угрожающих ему опасностей.

III. Относительно средств действия опасности все опасности могут быть классифицированы:

- по структурной организации;
- возможности противодействия этим средствам.

IV. Относительно цели, имеющейся у источника опасности, все опасности могут быть классифицированы:

- по наличию цели;
- направленности цели;
- количеству объектов, на которые направлено действие источника опасности.

V. Относительно процесса воздействия опасности на объект все опасности могут быть классифицированы:

- по способу воздействия на объект;
- времени воздействия на объект.

VI. Относительно результата воздействия опасности на объект все опасности могут быть классифицированы по степени допустимого воздействия опасности на объект.

Сложилось так, что эти понятия относятся к центральным понятиям теории национальной безопасности.

Однако при этом важно учитывать, что в зависимости от подхода к толкованию данных дефиниций содержание их будет значительно отличаться. Так, с правовой точки зрения опасность понимается по-своему, с психологической - иначе. Короче говоря, есть объективное и субъективное толкование этого явления.

Вместе с тем необходимо определять уровень опасности: высокий, средний и низкий. Критериями каждого из этих уровней является уровень социальной напряженности, конфликтности и т.д.

С социально-психологической точки зрения основу концепции национальной безопасности, и прежде всего международной, межгосударственной, должна составить теория социальных конфликтов, в том числе глобальных, геополитических, межгосударственных, региональных, внутриполитических и т. п.

Конфликтологический подход к построению концепции национальной безопасности позволяет определить наиболее значимые национальные интересы, жизненно важные зоны, угрозы их существованию.

Подобное возможно лишь на основе четких представлений причинах, динамике конфликтов внутри России, между государствами, входящими в СНГ, и о противоречиях глобального характера. Такой подход позволит строить внутреннюю и внешнюю политику России на основе принципа соблюдения национальных интересов.

Конфликтологический подход позволяет объяснить, почему царский режим в России объективно привел к известным октябрьским событиям, большевистский - к массовым репрессиям, а проводимые с 1991 г. реформы - к социальной напряженности. Данный подход также дает возможность прогнозировать эскалацию конфликтов, связанных с геополитическими изменениями, обострением борьбы за сырьевые источники (газ, нефть и пр.). В свою очередь, это обстоятельство позволяет определить грамотную военную доктрину, потенциальных противников и создать армию, способную обеспечить внешний контур национальной безопасности.

Иными словами, конфликтологический подход позволяет избежать наивного взгляда на развитие межгосударственных отношений в будущем. Проблемы сырья, территорий, народонаселения, ресурсов, экологии обостряют эти отношения. Причины межгосударственных конфликтов из идеологической плоскости перешли в область жизнеобеспечения населения той или иной страны. Поэтому нужна адекватная готовность к такого рода событиям. Именно с учетом этого нужно проводить реформы армии.

При этом следует иметь в виду, что войны сегодня могут вестись и без применения военной силы, т. е. информационным способом. Попытки внедрения информационного тоталитаризма (экспансионизма) объясняются борьбой за расширение сфер контроля с помощью средств массовой информации. При этом речь идет не просто о контроле и учете общественного мнения, но и, главным образом, о массовом манипулировании, создании автоматически конформной личности. Подобный подход прямо противоположен идеям Роджерса, Маслоу, Франкла о личностном развитии, само-актуализации, поиске смысла человеческой жизни. В связи с этим встает проблема создания информационной безопасности личности и общества, в том числе от телевизионного насилия. Она включает в себя не только технические, юридические средства защиты, но и психологические, например идею ненасилия: отказ от применения насилия в политике, мысль о более гармоничной стратификации общества, эффективном развитии организации, ненасильственном общении и т. п.

Сегодня одна из главных опасностей - разрушение российского менталитета, культуры, психического и нравственного здоровья нации.

Соответственно одной из центральных задач национальной безопасности является сохранение высочайшей культуры российского народа, здоровья нации.

Одной из опасностей для психического здоровья нации является воздействие «массмедиа» - электронный контроль за жизнью, настроениями, мнением граждан, политических организаций и т.д.

Специальные технические средства нового класса способны негативно влиять на психику, причем как на сознательном, так и на подсознательном уровне, парализовать деятельность всех систем.

Создание концепции национальной безопасности поможет решить проблему нравственного и психического здоровья нации, а также государственного устройства и объединения с бывшими союзными республиками.

Вместе с тем следует отметить, что международную, государственную, социальную безопасность можно объяснить, исходя из теории социальных конфликтов; организационную и личностную безопасность вряд ли можно понять без обращения к иным теориям, в частности к теории социально-психологической компетентности личности.

Безопасность представляет собой совокупность условий и факторов, обеспечивающих нормальное функционирование и развитие человека и общества. При этом следует выделять высокий, средний и низкий уровни безопасности.

Социально-психологический подход к измерению безопасности предполагает выделение в качестве причин ее возникновения таких явлений, как:

- конфликты;
- деформация социальных отношений, общения, общностей, институтов и личности;
- организационная культура;
- социально-психологическая компетентность;
- стрессоры, травмы;
- криминальные угрозы.

В настоящее время необходимо наиболее тщательный социально-психологический анализ именно криминальных угроз.

§ 2. Безопасная власть

С научной точки зрения власть - многофункциональное, многомерное, многоуровневое социальное явление. Иначе говоря, власть - социальный институт.

Как социальный институт в различных типах государств власть выполняет разнообразные функции: при тоталитарном режиме - одни, при демократическом - другие.

Власть - это способность и возможность оказывать определенное воздействие на деятельность, поведение людей с помощью каких-либо средств: воли, авторитета, права, насилия. Во властных отношениях предполагается не менее двух субъектов, которыми могут выступать отдельные лица, а также «коллективно действующее лицо» (партия, организация, комитет, совет и т. д.).

Общественные законы суть законы сотрудничества и взаимовлияния чувств, желаний и представлений людей, вступающих в общественное взаимодействие. Однако любое сотрудничество - это действия людей, имеющих определенную направленность и предполагающих некоторую силу, а именно - власть. Власть рождается с самим общественным процессом, являясь одним из необходимых условий его функционирования. Власть есть сила направляющая, но в то же время она сама порождается общественными силами.

В основе разделения властей в демократическом государстве невозможность осуществления власти из единого центра, единым властвующим субъектом. Разделение власти возможно по вертикали и по горизонтали. Вертикальное разделение - это разделение власти между различными уровнями государственного управления: общенациональным (или центральным) и местным. Между центром и местными органами власти могут быть промежуточные уровни, например региональный. В этом случае регион (область, край, город) наделяется властью, которая четко определена конституцией. Такая система власти называется федеральной. Если же региональный уровень власти отсутствует, то такая система власти называется унитарной.

Горизонтальное разделение власти строится между структурами какой-либо системы управления одного уровня.

Если говорить о власти как о нормальном социальном институте, то под этим подразумевается, что основной его функцией является обеспечение прав и свобод личности и в целом национальной безопасности страны. Есть мировые стандарты, правовые критерии, определяющие «норму» власти, а именно:

- а) разделение функций;
- б) выборность;
- в) верховенство закона;
- г) возможность победившей партии (коалиции, блока) на выборах и условиях многопартийной системы формировать правительство и реализовывать программу, за которую проголосовало большинство;
- д) контроль со стороны парламента за исполнением бюджета;
- е) обеспечение прав и свобод личности;
- ж) наличие легальной оппозиции и др.

Существуют также нравственные, организационно-управленческие, социальные, экономические критерии власти, в частности качество, благосостояние, продолжительность жизни народа.

Однако власть как абсолютно нормальный социальный институт практически не существует. В условиях социального неравенства всегда возникают осложнения, отношения зависимости, принуждения, насилия, осуществляемые с помощью сил и средств, подчиненных власти. Впрочем, данное обстоятельство не всегда говорит о деформации власти, так как выполнение ею своих функций зачастую связано с оправданным принуждением.

В строгом смысле деформация власти означает невыполнение относящихся к ее компетенции функций или выполнение дисфункций.

Признаками деформации власти являются:

1. Узурпация, отсутствие выборности, разделения функций между исполнительной и представительной властью, самоуправления на муниципальном уровне и прочие обстоятельства аналогичного плана.

2. Наличие двойных стандартов, преследование оппозиции, инакомыслия, ложь, отсутствие открытости, нарушение прав и свободы личности, необеспечение национальной безопасности, ошибки стратегического характера, повлекшие катастрофические последствия.

Деформированная власть покоится на определенном менталитете, отсутствии гражданского общества.

Согласно государственной точке зрения в историографии Российское государство и его идеология играли ведущую роль в развитии России.

Сторонники этой школы считают, что государство всегда формировало российское общество, а не наоборот. При этом безразлично, что понимать под государством: самодержавие или диктатуру пролетариата, самодержца или вождя, царя-батюшку или отца народов, князя или секретаря обкома, православие или другую какую-либо идеологию.

Указанное направление также придает большое значение своеобразию российской истории, вплоть до утверждения, что Россия идет своим особым путем развития.

Власти принадлежит основное место среди государственных институтов.

Специфическая природа власти в России (ее бесконтрольность, закрытость, безответственность и т.д.) позволяла ее представителям обходиться без политической культуры. В свою очередь, это обстоятельство еще более деформировало институт власти.

Политическая культура складывается в процессе взаимодействия властных институтов с экономическими и другими институтами, политики с культурой. Известно, что между ними зачастую возникают конфликты. Даже самое авторитетное правительство не может обойтись без услуг пусть даже специально сформированного отряда деятелей культуры, способных выполнить властный заказ.

Власть имеет в своем распоряжении госаппарат, суд, полицию, службу безопасности и тюрьмы. Культура же поддерживается через знания, нормы и ценности и действует преимущественно через систему образования, издательства, музеи, средства массовой коммуникации, театры, язык и т.д.

Политические отношения определяются не только соотношением сил или характером социальной структуры, но и сложившимися в обществе духовными принципами, представлениями и ценностями. В политической деятельности проявляется также взаимодействие с культурным наследием, в котором общество находит (или не находит) обоснование современной модели политического устройства.

Взгляд на политику через призму культуры позволяет лучше понять, какая власть, в какой степени, когда и для кого является ценностью, а также каково взаимоотношение между различными ценностями, например между властью и собственностью, властью и престижем, властью и религиозной святостью, властью и моралью [5].

К политической культуре относятся те ее элементы (нормы, ценности, знания и смыслы), которые влияют на отношение членов общества к политическим явлениям и реализации политических акций [4].

Однако не стоит противопоставлять нечистую политику как «средоточие насилия и своеволия, систему господства и подчинения» и чистую политику как «средоточие моральных норм и духов-

ных ценностей».

§ 3. Общественная безопасность

Как сказано выше, общественная безопасность напрямую зависит от состояния гражданского общества. Нормальное общество может обеспечить безопасность, деформированное - нет.

Общество в целом и конкретные общности в частности не могут нормально функционировать без обеспечения их безопасности. Общественная стабильность, национальное согласие, социальное сотрудничество и партнерство, межгрупповое взаимодействие, межэтническое общение невозможны без существования такого социального института, как безопасность.

При этом ее прежде всего следует рассматривать как социальную ценность, а не как некий орган.

Безопасность является условием личностного роста, самоактуализации «Я». Ее отсутствие приводит к деформации человека: травмированию «Я», искажению самооценки, сужению круга общения, духовному и культурному обнищанию. Безопасность каждой личности должна обеспечиваться в первую очередь. При этом государство обязано в лице соответствующего органа выступать защитником интересов нации и человека. Право же должно служить гарантом этого обстоятельства, т.е. должно обеспечивать соблюдение прав человека.

Опыт убедительно свидетельствует о неспособности прежней системы безопасности реализовывать и защищать основные права и свободы, а также жизненно важные потребности и интересы гражданского общества и отдельной личности. Отсутствие научно обоснованной концепции, примат сугубо государственных приоритетов обусловили создание такой системы безопасности, которая изначально была огосударствлена, а ее ядро составляли исключительно государственные исполнительно-распорядительные органы. Не случайно содержательную часть политико-правовой базы области безопасности составляют в основном императивные формы законодательного и государственного принуждения.

Чрезвычайная уязвимость современной системы безопасности отключена прежде всего в том, что в ней нет общегражданских начал и широкой демократической базы. Эта система не включает себя исходную посылку, а именно - социально-экономический фактор, являющийся фундаментом всех преобразований, самой системы и ее жизнеспособности. Игнорирование этого фактора и общегражданских интересов приводит к значительным перекосам и области безопасности, что порождает серьезные и даже антагонистические противоречия между гражданским обществом и государством. На наш взгляд, ни новообразования государственных органов, никакое новое законодательство не способны преодолеть разрушительные центробежные тенденции, нейтрализовать дестабилизирующие факторы, деструктивные силы и элементы. Новая государственная власть, возникшая именно через разрушение, а не реформирование прошлого режима, даже при самых благих пожеланиях не в состоянии приостановить вал опасностей для жизни, здоровья и достоинства граждан страны.

Исторический, в том числе и зарубежный, опыт показывает: только консолидация интеллектуальных усилий и практических действий общества и государства по нормализации обстановки, а также интеграция в созидательный миротворческий процесс широких слоев народа помогут избежать и стабилизировать положение в обществе.

Создание инновационной системы национальной безопасности (СНБ) базируется на следующих принципах:

1. СНБ есть единство общегражданской, государственной и международной безопасности. Следовательно, системообразующими элементами СНБ являются этнос, общество, государство, мировое сообщество.

2. Взаимозависимость и взаимообусловленность СНБ и социально-экономических, военно-политических, экологических, технологических, информационных, культурных, нравственных, бытовых и других факторов, соответствующих видов безопасности. Создание СНБ предполагает прежде всего решение социально-экономических, общественно-политических, культурных и нравственных проблем путем их кардинального реформирования и преобразования.

3. СНБ базируется на естественной интеграции усилий гражданского общества и государства и состоит из общественной и государственной систем безопасности, связанных целевой ориентацией, общностью взаимных интересов и решаемых задач присущими им методами, силами и средствами. При этом сохраняется их полная самостоятельность и независимость друг от друга. Их деятель-

ность и возникающие противоречия регулируются единым законодательством.

4. Цель построения СНБ - защита и реализация основных прав, и свобод, жизненно важных потребностей и интересов граждан, этноса, общества и государства, обеспечение стабильно устойчивого функционирования и развития социально-экономических и общественно-политических структур, государственного устройства и институтов власти.

Гражданское общество выше государства, которое призванному служить. Именно общество формирует и содержит государственные силовые структуры. В связи с этим оно имеет все основания направлять, оценивать и контролировать их деятельность, исходя из сложившихся представлений и законоположений. В основе гражданского общества лежат права человека, а не привилегии какой либо нации, бюрократии. Другим важным аргументом в пользу общественной системы безопасности является признание приоритета общечеловеческих ценностей перед всеми остальными (групповыми, сословными, классовыми, этническими и др.), а также примата безопасности гражданина, личности над безопасностью государственных институтов и общественных образований. Тем самым личность, ее индивидуальность признаются в качестве базисной основы человеческого бытия, безопасности.

Только безопасность каждого предопределяет безопасность и. i-х, общества и государства. А это означает, что в обеспечении "г (опасности граждан, страны нельзя полагаться только на государственные структуры. Даже в самых благоприятных условиях функционирования режима они не способны позаботиться о каждом. Поэтому нужны собственные усилия граждан в деле обеспечения безопасности, социальный контроль над ней. Активная гражданская позиция каждого в сфере безопасности - залог нормального существования, духовного и материального процветания обще- < i на и государства. Зрелость общества, степень осознания им угроз, реальных источников опасности во многом определяют состояние (опасности.)

Наконец, история дает немало примеров вырождения государства в свою противоположность, когда оно из средств безопасно превращается в главный источник опасности для общества и по членов.

Общественная система безопасности образуется и осуществляя членами общества, их объединениями, партиями, движениями, фондами. В сущности, они представляют собой совокупность общественных, негосударственных структур, действующих в различных сферах безопасности в самых различных масштабах – от раны до отдельной личности.

Возникновение многочисленных структур, ориентированных ил безопасность, происходит, как правило, стихийно и спонтанно и нередко является реакцией людей на реальное или вероятное возникновение угрозы, опасности их укладу жизни, потребностям и интересам. Тем самым осознанно или подсознательно общество с бы включает дополнительные общественные механизмы своей

(лициты, пытается страховать себя от еще больших бед.)

Особое, жизненно важное значение приобретает включение общественных механизмов защиты в условиях, когда властные структурах, призванные обеспечивать безопасность граждан, общества и государства, оказываются недееспособными или, более того, действуют вопреки их интересам. Если к власти приходят лица, отвечающие чаяниям народа, то они могут рассчитывать на поддержку общественных сил безопасности. В критических ситуациях (такая поддержка может иметь даже большее значение, чем традиционная опора на государственные структуры безопасности, правоохранительные органы и др.).

Главное, что объединяет участников общественной системы безопасности, а также последнюю с государственной системой безопасности, - это сущность конечных целей по социальному обслуживанию общества, связанных с обеспечением условий для нормальной жизни людей, их потребностей в безопасности, т.е. в надежной защите от всего, что ставит под удар их жизнь и здоровье, материальную обеспеченность, духовные ценности, уверенность в своем будущем. При этом речь идет об удовлетворении потребностей в безопасности с помощью социально-позитивных способов исредств, а не через принадлежность к общественно опасным формам объединения людей: структурам организованной преступности, партиям крайнего националистического толка и т.п.

Сегодня налицо потребность в безопасности среди широких слоев населения. Более того, она становится доминирующей в период кризисных социальных изменений и разрушения привычных стереотипов-идеалов, объединявших людей.

Процесс образования общественных, негосударственных структур безопасности противоречив, имеет свою логику развития и специфику в зависимости от сфер жизнедеятельности, которые он затрагивает. Эти структуры имеют различные юридические и организационные формы: ассоциации, фонды, научно-исследовательские и информационные центры, акционерные общества, консорциумы, товарищества с ограниченной ответственностью, школы, клубы, службы, группы, отделы, добровольные общества, органы общественного самоуправления, военизированные формирования т.д. При всей стихийности появления подобных многочисленных объединений граждан нельзя не видеть, что в своей совокупности они начинают образовывать некую своеобразную, независимую по своей природе, статусу и источникам финансирования систему безопасности [3].

Литература

1. Носков Ю.Г. Опасность и безопасность с позиции деятельностного подхода // Безопасность. - 1998. - № 1 -2 (41).
2. Общая и прикладная политология / Под ред. В.И.Жукова, Б.И.Краснова. -М., 1997.
3. Основы социально-психологической теории / Под ред. А.А. Бодалева, А.Н.Сухова. -М., 1995.
4. Политическая культура: Теория и национальные модели / Отв. ред.К.С.Гаджиев.-Мм 1994.
5. Сухов А.Н. Власть, общество и экономика: социально-психологический анализ. - Вологда, 1999.

Раздел V

СОЦИАЛЬНАЯ ПСИХОЛОГИЯ НАПРЯЖЕННОСТИ И КОНФЛИКТОВ

Глава 17

СОЦИАЛЬНАЯ НАПРЯЖЕННОСТЬ

§ 1. Понятие, уровни, причины и механизмы возникновения социальной напряженности

Сложилось два основных подхода к пониманию социальной напряженности: бытовой и научный. Согласно первому социальная напряженность означает «смутное время». С позиции второго подхода социальная напряженность представляет собой сложное явление, объект междисциплинарного анализа.

Пионерами в области изучения социальной напряженности являются В.О. Руковишников, А.К.Зайцев, А.Н.Сухов и др. Природу данного феномена пытаются объяснить с позиции теории социального стресса, фрустрации, конфликта и др. Но большинство ученых сходятся в одном: социальная напряженность – это первый этап широкомасштабного социального конфликта. Следует отметить и то, что по вопросу о социальной напряженности практически отсутствуют публикации. Конечно, восполнить сразу образовавшийся пробел в теории невозможно. Тем не менее можно говорить о сформировавшейся теории, раскрывающей проблемы социальной напряженности.

Социальная напряженность - это массовый адаптационный синдром, который отражает степень физиологической, психофизиологической и социально-психологической адаптации (а во многих случаях - дезадаптации) различных категорий населения к хронической фрустрации, трудностям (понижению уровня жизни и социальным изменениям). Проявляется социальная напряженность в резком росте недовольства, недоверия к властям, конфликтности в обществе, тревожности, экономической и психической депрессии, и ажиотажном спросе, ухудшении демографической ситуации, компенсаторных реакциях (агрессии, поиске врагов, надежде на чудо), стрессогенности отношений. Определяются эти явления состоянием экономики, эффективностью власти, влиянием средств массовой информации, оппозиции и криминальных структур.

Данное определение социальной напряженности интегрально и позволяет схематично представить механизмы и структуру этого явления.

Механизм социальной напряженности выглядит следующим образом: неудовлетворенное состояние экономики вызывает недовольство населения из-за падения уровня жизни, что, в свою очередь, приводит к забастовкам, конфликтам, следовательно, к еще большему спаду производства.

В самом общем виде социальная напряженность возникает в силу социальной дезадапта-

ции: а) физиологической дезадаптации определенных слоев населения к трудностям, т. е. не-возможности нормально приспособиться, например, к повышению цен без снижения уровня жизни, что объясняет ухудшение социально-демографической ситуации, в частности увеличение смертности, рецидив ряда тяжелых болезней; б) психофизиологической дезадаптации населения, выражающейся в виде неосознаваемых массовых психических состояний (тревожность, компенсаторные реакции: агрессия, апатия) при приспособлении населения к трудностям и социальным изменениям; в) социально-психологической дезадаптации: отражающей осознанные конфликтные отношения некоторых слоев населения к трудностям и социальным изменениям, проявляющиеся в повышенной политизации, забастовках, недовольстве, пессимизме, миграции, эмиграции, разгуле преступности и т. п. Социальная напряженность имеет двойкий характер. Она может развиваться стихийно и умышленно. Во втором случае ее используют оппозиция и криминальные структуры в своих целях. Функционально напряженность выполняет двойную роль:

-деструктивную (разрушительным образом влиять на государство, экономику, власть и личность);

-конструктивную (мобилизовывать на преодоление трудностей, фрустрации).

Иными словами, социальное напряжение обуславливает сильную мотивацию. Без этого невозможно представить конкретные рыночные отношения.

Социальная напряженность - явление многоуровневое. Выделяют три уровня ее развития: низкий, практически не влияющий на общественную стабильность; средний, заметно влияющий на жизнедеятельность общности; высокий, дезорганизирующий функционирование социальных институтов и общностей.

Критериями каждого уровня социальной напряженности выступают следующие характеристики: 1) степень недовольства населения, его направленность и форма проявления (в эмоциональных оценках, экономических и политических требованиях); 2) эффективность власти, ее авторитетность, лояльность силовых структур к ней; 3) влияние средств массовой информации, криминальных структур на состояние социальной напряженности; 4) степень консолидации оппозиции (общая программа действий, объединение партий и движений, наличие единого лидера).

Сложение «векторов» поведения населения, власти, оппозиции, средств массовой информации, криминальных структур определяет состояние социальной безопасности, напряженности, ее уровень.

Для количественного измерения степени социальной напряженности разработан ряд индексов, характеризующих в числовом выражении ее отдельные стороны, что позволяет свести их в интегральный показатель социальной напряженности.

Интегральный индекс социальной напряженности меняется от 0 до 100%. В этом диапазоне можно выделить три уровня: 0-33% -относительно стабильная зона; 34-67% - зона значительных осложнений; 68-100% - кризисная зона.

В качестве общей причины социальной напряженности выступает кризис в области экономики, власти и общества. При этом социальная напряженность имеет внешний и внутренний контуры.

Внешний контур связан с влиянием внешних условий: состоянием мировой экономики, экологии, международной безопасности; внутренний сопряжен с ситуацией, которая сложилась в сфере национальной экономики, власти и общества.

Следует также различать фоновые причины социальной напряженности и локальные, обуславливающие ее очаги. Фоновые причины образуются за счет типичных условий, сложившихся в масштабе страны или каких-либо ее регионов. Локальные ситуации или точечные условия создают очаги на производственном объекте, в жилом квартале, в доме, например при отключении отопительной системы и т. п.

Причины социальной напряженности носят иерархический, субординационный характер, т.е. подчиняются закону причинно-следственных связей. Вместе с тем они имеют двойственную природу, иначе говоря, объективно-субъективную, не всегда осознаваемую.

Иерархия причин социальной напряженности выглядит следующим образом: 1) причины, связанные с компетентностью власти; 2) причины, зависящие от состояния экономики и общества.

В качестве причин социальной некомпетентности власти выступают обстоятельства, свя-

занные с ее управленческой неподготовленностью, двойными стандартами, отсутствием опыта работы с людьми и др.

В конце 80-х - начале 90-х годов Россия оказалась в глубоком системном кризисе. Стала расти социальная напряженность, главные признаки которой тревога, недовольство существующим положением дел, недоверие к властям. Со стороны большей части населения возникла апатия к происходящему, с другой стороны - агрессивность и паника, с третьей - надежда на чудо и увлечение мистикой. Структурная перестройка экономики, реформа финансовой системы, приватизация, земельная реформа и конверсия повлекли за собой и безработицу, и расслоение общества, и изменение классовой структуры (стратификации), и увеличение конфликтности.

В период кризиса у немалой части населения срабатывает мощная психологическая защита по отношению к социальной напряженности. В связи с этим наблюдается:

- обесценивание собственного поведения, апатия, прежде всего властным структурам;
- «замещение» в виде различных компенсаторных реакций (употребление наркотиков, увлечение порнофильмами, обращение к церкви, надежды на чудо и др.);
- «вытеснение» путем агрессии, поиска врагов. Обстановка в период перехода к рынку во многом хаотична и способствует возникновению и вытеснению напряженности. Мощным источником напряженности служит неопределенность. На это обстоятельство впервые обратил внимание Э. Фромм. При смене социальных институтов, переходе от тоталитарных режимов к демократичному государственному устройству возникают дезадаптация, дезориентация из-за невозможности опереться на привычные устои, и это находит свое выражение в появлении когнитивного диссонанса.

Одним из самых существенных факторов, определяющих социальную напряженность, является качество уровня жизни, соотношение между ценами на продукты питания, товары народного потребления и услуги, с одной стороны, и размерами заработной платы, доходами населения - с другой. С января 1992 г. начал происходить лавинообразный рост цен в связи с их либерализацией, за которой явно не успевали темпы роста заработной платы трудящихся, а тем более размеры увеличения пенсий лицам пожилого возраста. Власть не учла, что при переходе от одной формации к другой общество оказывается в маргинальном положении. Маргинальность проявляется в изменении картин мира, образа, качества и стиля жизни целых слоев населения. Меняются статус, ролевое поведение людей, шкала социальных ценностей.

Например, для молодежи нашей страны главным становится материальный достаток, а образование, интересная работа теряют всякую привлекательность. Возникает утрата смысла жизни, если соотносить его с основными ценностями жизни и культуры. I

Очаги высокой социальной напряженности классифицируются по таким основаниям:

- источник происхождения (социальные, экологические и т. п.);
- сфера возникновения и проявления (региональные, внутриорганизационные, межорганизационные, социально-демографические и т. п.);
- интенсивность (предзабастовочное состояние, забастовочное состояние);
- продолжительность (краткосрочные, долгосрочные).

Выделены следующие виды очагов высокой социальной напряженности:

- предприятия, на которых ожидается значительное сокращение рабочей силы (данную группу в основном образуют конвертируемые и убыточные предприятия);
- организации, где несвоевременно производится выплата заработной платы;
- организации, на которых происходит приватизация вразрез с мнением и интересами коллектива;
- различного рода очереди (на остановках общественного транспорта, неудовлетворенные «очередники» на получение жилья, приобретение садовых участков и т.д.);
- социально уязвимые категории населения (инвалиды, пенсионеры, студенты, работники госбюджетных организаций и учебных заведений);
- жители домов, улиц, районов, где складывается аварийная обстановка;
- криминогенные зоны (улицы, районы);
- экологически неблагополучные зоны.

Одним из мощных факторов, вызывающих недовольство населения, является состояние экологии. Однако в период социальной напряженности эта проблема отходит на задний план, хо-

тя, по существу, не утрачивает своей актуальности. В любой момент проблема экологии может заявить о себе в полный голос и самым неприятным образом.

Следует подчеркнуть, что социальная напряженность имеет во многом очаговую природу. Напряженность, возникнув на одном из предприятий, легко распространяется на всю отрасль (забастовка на предприятии может привести к напряженности во всем юрде, а с одной шахты перекинуться на все остальные).

В связи с этим надо иметь в виду, что очаги социальной напряженности имеют динамичный характер. Они возникают и исчезают. Продолжительность существования очагов социальной напряженности зависит от причин, их породивших, от стихийного или преднамеренного характера возникновения, от позиции и эффективности действия властей и других обстоятельств.

Социальная напряженность носит не только очаговый, но и стратификационный характер. Социальную напряженность различных категорий населения вызывают два основных фактора: высокие цены и социальные изменения.

Однако далеко не все испытывают социальную напряженность. Испытывают те, кто не может адаптироваться к социальным изменениям из-за высоких цен, низкой зарплаты, пенсии или стипендии; из-за страха потерять работу, статус или из-за «переломного» синдрома, т.е. невозможности изменить сложившуюся картину мира, стереотипы, взгляды и убеждения, словом, это лица, испытывающие когнитивный диссонанс.

Дифференциация общества в условиях рынка неизбежна. Но тот характер, который приобрела она в России, должен вызывать большую тревогу. Поляризация слоев (стратов) по материальному положению настолько резка, что является колоссальным конфликтогенным фактором. Причем расслоение происходит в отношениях «Мы-Они», неизбежно рождаются образы «свой»-«чужой» (враг), что заставляет смотреть друг на друга словно через прицел. Это обстоятельство связано со стереотипизацией восприятия, когнитивным диссонансом. Сказанное можно проиллюстрировать таким примером. На вопрос анкеты: «Как бы вы отнеслись к поджогу коммерческого магазина, где товары низкого качества продаются по непомерно высоким ценам?» - 28,9% опрошенных ответили: «Одобрил бы поджог, радуясь, что частников наконец-то наказали».

Один из важнейших факторов социальной напряженности в условиях перехода к рыночным отношениям - безработица. Высвобождение работников государственных предприятий и организаций происходит под воздействием следующих обстоятельств:

- трансформации госсектора (приватизация государственных предприятий, малая приватизация сферы услуг, торговли, общественного питания);
- структурных изменений, главным образом промышленности (перепрофилирование, ликвидация убыточных, экологически вредных предприятий и др.);
- спада производства, рождающего скрытую безработицу (длительные отпуска и т. п.);
- конверсии;
- расширения прав предприятий в области регулирования режимов труда и рабочего времени;
- других факторов (свертывание строительства, сокращение армии, мигранты, лица, освобожденные из мест лишения свободы, и т. д.).

Однако это только видимая часть «айсберга» фактической трудовой незанятости, ибо не учитывается так называемая скрытая безработица. В первую очередь скрытый вид безработицы поразил предприятия ВПК. Но из-за ухудшения экономической конъюнктуры, роста взаимных неплатежей это явление начало распространяться и на часть гражданских предприятий, руководство которых, как и директора предприятий ВПК, вынуждено сокращать рабочую неделю, отправлять своих работников в длительные отпуска без оплаты и идти на другие меры.

Однако прямой связи между уровнем жизни и степенью социальной напряженности не существует. К социальным изменениям быстрее всех приспосабливается молодежь. Поэтому решающую роль в процессе адаптации личности к рынку играют ее социально-психологические характеристики, связанные с изменениями статуса. Например, при сравнении такого основного индекса социальной тревожности, как неудовлетворенность жизнью, полученного из ответов опрошенных на вопрос анкеты, максимальный показатель оказался не у пенсионеров, а у «производственников», которые материально обеспечены лучше, чем пенсионеры и студенты. Дело в том, что «удовлетворенность-неудовлетворенность» жизнью как субъективная категория обу-

словлена очень большим количеством разнородных факторов, в том числе и сопоставлением прошлого и настоящего положения, прежнего уровня реальной зарплаты с ее сегодняшним уровнем. Так, угроза потерять работу у «производственников» во многом объясняет большую степень социальной напряженности, конфликтности, в частности, с предпринимателями.

Если анализировать влияние средств массовой информации на состояние социальной напряженности, то можно отметить следующее: 1) в период кризиса, как правило, наблюдается культивирование насилия и секса; 2) печать формирует «катастрофические картины мира», так как все полосы газет заняты в основном негативной информацией. Разумеется, средства массовой информации являются независимыми. Вмешательство в их деятельность недопустимо. Тем не менее со стороны сотрудников средств массовой информации должно быть проявлено особо тонкое понимание переживаемого кризиса.

Большое значение в развитии социальной напряженности имеет характер взаимодействия между властью и оппозицией. В данном случае принципиальным является то, что социальная напряженность начинает выступать в качестве инструмента политической борьбы. Речь идет о социально-политической напряженности, которая сказывается на состоянии общей напряженности.

Со стороны оппозиции для оказания давления на власть используются пикетирование, блокирование, забастовки, акты гражданского неповиновения и т.п. Оппозиция старается отыскать какой-либо предлог, как правило, ошибки со стороны властей, чтобы, используя повод, втянуть в орбиту событий как можно больше людей. При таком сценарии развития социальной напряженности проводится агитационная работа, формируется образ «врага», используются и различные способы психологического воздействия. Его структура такова:

- субъект (оппозиция: партии, движения, группы и т.д.);
 - объект (власть, администрация и население).
- способы воздействия
(митинги, демонстрации, забастовки, слухи, пикетирование и т. п.);

Со стороны власти социальная напряженность используется для того, чтобы направлять недовольство в определенное русло, например для отвлечения общественного мнения от истинных проблем и переключения его на псевдопроблемы.

Итак, динамика социальной напряженности во многом определяется силой власти, консолидацией оппозиции, скоординированностью ее программ и действий, наличием общепризнанного; лидера и другими моментами.

§ 2. Формы проявления социальной напряженности

Форма проявления социальной напряженности неразрывно связана с ее последствиями. С этой точки зрения можно выделить внутренние (скрытые) и внешние (открытые) последствия, а также! масштаб их распространения. Формы проявления социальной на-]пряженности и типы реагирования на ее возникновение взаимосвязаны. По существу, форма - это способ реагирования. Можно выделить следующие формы проявления социальной напряженности:

- 1) снижение рождаемости и продолжительности жизни, рост! смертности;
- 2) криминализация общества;
- 3) определенные психологические настроения, а именно: тревога, массовое недовольство или депрессия, агрессия или надежда на чудо, увлечение мистикой, паника и т.д.;
- 4) недоверие к власти, предъявление к ней требований;
- 5) экономическая и политическая активность (имеется в виду гражданское неповиновение, голодовки, самосожжение, забастовки, митинги, демонстрации и пикетирования и т. д.).

Как уже отмечалось, в основе социальной напряженности лежит неадаптированность основной массы населения к трудностям. Она возникает прежде всего на физиологическом уровне в силу дезадаптации определенных слоев населения, которые находятся за чертой «физиологического минимума». В свою очередь, дезадаптация связана с низким уровнем жизни населения, деформированной структурой потребления.

Адаптация, т.е. выход из критической ситуации в условиях экономического кризиса, недопущение низкого уровня жизни, происходит путем включения таких регуляторов, как снижение рождаемости, уменьшение продолжительности жизни, увеличение смертности, рост преступности и самоубийств. Такой ценой приходится расплачиваться обществу за выживание. Рост преступности, в особенности в сфере экономики, говорит о попытке приспособиться к трудностям противоправным путем.

Динамика социальной напряженности, формы, которые она принимает, зависят от того, развивается она стихийно или умышленно нагнетается и подогревается, канализируется в определенном направлении.

Динамика социальной напряженности имеет двойственную природу: стихийный и целенаправленный (умышленный) механизм развития.

В первом случае социальная напряженность развивается произвольно. В качестве механизма выступают такие способы психического воздействия, как заражение, внушение, подражание и т.д. При этом проявление социальной напряженности подчиняется определенным закономерностям и носит стадийный характер. Через какое-то время с момента возникновения социальной напряженности резкие эмоциональные формы протеста сменяются безразличием, депрессией.

Депрессия возникает в результате действия защитных, компенсаторных механизмов и означает приспособление за счет истощения. Она проявляется в усталости общественного мнения, утрате смысла жизни, перспектив, смирении, появлении фаталистических настроений, так называемом астеническом синдроме.

Депрессивное состояние ведет к появлению патологической реакции - утрате социальной сопротивляемости. Человек машет па все рукой и говорит: «Будь, что будет». Опасность массовой депрессии заключается в том, что она приводит к параличу общественной жизни. Люди не хотят вступать в партии, участвовать в выборах. Слова «народ безмолвствует» лучше всего передают это состояние.

В 30-е годы XX столетия мир был охвачен не только экономической, но и психической депрессией, выйти из которой удалось с трудом. В начале 90-х годов история вновь повторилась. Опасность массовой депрессии состоит в том, что она может проявляться в иррациональной форме - внезапно в виде взрыва отчаяния.

Социальная напряженность - это, по сути, социальный стресс, прессовая ситуация. Но ее нельзя отождествлять с понятием «экстремальная ситуация» (последняя выступает одним из факторов социальной напряженности). Экстремальные ситуации нередко приводят к панике - одной из форм проявления социальной напряженности. По своему происхождению они бывают природными (наводнения, землетрясения, ураганы и т.п.), биологическими (эпидемии), техническими (крупные аварии) и социально-психологическими (массовые беспорядки и др.).

В ряде случаев объективные обстоятельства, содержащие физическую угрозу, не приобретают значения стрессора в силу: 1) неощущаемой угрозы; 2) недооценки ее реализации; 3) переоценки степени правильности своего поведения в этих условиях [1].

Паника как реакция массового страха рождается во время экстремальных ситуаций, например: возникновение эпидемий (брюшного и сыпного тифа, холеры, чумы); распространение слухов (о гражданской войне, о страшных последствиях крупной аварии и др.).

В этой связи заслуживает внимания анализ паники, возникшей после чернобыльской аварии [3]. Взрыв произошел в ночь с 25 на 26 апреля 1986 г. В первые несколько дней информация о случившемся была крайне скудной, неопределенной или неадекватной как в нас в стране, так и за рубежом. Это короткое время - период (крытого накопления информации о катастрофе.

В начале мая в связи с активизацией зарубежных средств информации, свидетельствами очевидцев, началом эвакуации неконтролируемые сведения достигают Киева и некоторых других центров. Происходит своего рода информационный взрыв, приведший к первой волне явной паники, эпицентром которой стал Киев. Паника сопровождалась массовым выездом, практически нерегулируемым официально.

В июне напряжение достигает второго пика. Отсутствие информации, которая пользовалась бы достаточным доверием, продолжающееся распространение слухов способствовали поддержанию, состояния непрерывной паники в ее второй фазе - скрытой, менее выраженной вовне.

Поскольку многие считали, что воздействие радиации наихудшим образом отразится именно на детях, а они в большинстве своем летом разъехались, то в летние месяце в Киеве наблюдалось сравнительное спокойствие. Это был период первой временной адаптации, несколько менее насыщенный опасениями немедленных тяжелых последствий, но отнюдь не свободный от них.

С наступлением сентября, когда дети вернулись в город, началась новая волна беспокойств

ва. Вопреки «успокаивающей» информации прессы и радио большинство было склонно трактовать обстановку как явно неблагоприятную. Хотя осуществлялась частичная дезактивация, велись репортажи с места событий, возводился «саркофаг», люди все более и более погружались в состояние не столь активной, как в мае, но явной паники.

Примерно с этого момента и до настоящего времени значительное число людей чувствуют себя неуверенно, подавленно, тревожно. Эти чувства оттесняются повседневными заботами, ухудшившимся бытом, общими условиями жизни, но все это лишь усугубляет положение. Многие охвачены страхом, непрерывной паникой. Типы отношения к чернобыльской катастрофе связаны с различной степенью ее понимания. Здесь можно выделить:

- недопонимание и непонимание случившегося; -гипертрофированную интерпретацию происшедшего;
- понимание на уровне доступной информации;
- стабилизацию понимания;
- пульсирующую интерпретацию, обусловленную новыми соображениями, слухами, научными прогнозами и т. п. В зависимости от этого выделено несколько типов реагирования на аварию.

I тип - «индифферентный». К нему относятся те, кто практически не проявил сколько-нибудь серьезной реакции, не изменил своего поведения, продолжая жить и работать так, как и до аварии.

II тип - «мобилизирующийся» (парадоксальный). Этот тип присущ лицам, которые под влиянием информации об аварии повысили свою активность, улучшили показатели в деятельности, как ивнее искали выход из сложившейся ситуации, забывая обо всем второстепенном.

III тип - «депрессивный». К нему причисляют людей, замедляющих свою деятельность, снижающих активность под влиянием отрицательной информации. Они более скованны в решениях, долго размышляют и мало действуют, неадекватно реагируют на последующие, по их мнению, малозначимые сообщения.

IV тип - «чрезмерно активный». Он характерен для лиц, которые в условиях поступления информации об аварии сразу же начали бурную деятельность, малоадекватную, не всегда продуманную, носящую хаотичный характер. Поэтому данный тип можно назвать и активно-паническим. Деятельность его представителей не всегда осознанная и, как правило, не дает сколько-нибудь ощутимых положительных результатов.

V тип - «активно-депрессивный» (циклический). Его представители вначале очень активно реагируют на сообщения, начинают действовать, но затем сравнительно быстро впадают в противоположную крайность - бездействие, даже депрессию.

VI тип - «скрытая паника». С самого начала некоторые люди реагировали на сообщение о катастрофе однозначно - «отключились», т.е. не только не активизировали свою деятельность, несколько замедляли ее, но вообще ничего не предпринимали, «застыли». Здесь можно выделить две разновидности реагирования. Одни бездействовали, ничего особенного при этом не испытывая, не переживая. Другие также бездействовали, но при этом очень сильно переживали случившееся - вся их активность протекала на уровне «спрятанных» психических переживаний, воображения и инаше не проявляющихся чувств.

Социальная напряженность, возникшая в силу социально-экономических причин, проявляется в малоосознаваемых формах: тревоге, недовольстве. По мере понимания, осознания ее причин складываются различные типы реагирования на них. Процесс прозрения общества связан с поиском выхода из кризиса.

В связи с этим интересны результаты анализа реакции на фрустрацию, связанную с потерей или возможностью потерять работу. (Данное исследование проводилось с участием В.В.Солодникова.) Результаты исследований показывают, что локус контроля у большинства безработных смещен в сторону внешних сил и обстоятельств. Это означает, что люди не проявляют достаточной инициативы и предприимчивости в поисках дополнительных источников дохода, не предлагают новые варианты выхода из кризисной ситуации, ожидая, когда кто-то за них решит проблемы.

Различные группы людей, сталкиваясь со сложными жизненными ситуациями, предпочитают действовать по-разному: одни уходят «в работу», другие - «в семью», третьи - начинают

верить в

Бога, четвертые - больше пить и курить, пятые - более активно покупать лотерейные билеты в надежде на большой выигрыш и т.д. Наиболее популярными являются индивидуально-семейные способы выхода из стресса (ухаживать за собой, стараться быть хорошим супругом). Далее следуют пассивно-утешительные способы - вера в судьбу [3] и сравнение себя с теми, кому еще хуже.

Литература

1. Велик Я.Я., Шахриманьян И.К. О путях преодоления опасности в деятельности // Мифологические вопросы безопасности деятельности. - Таллин, 1981.
2. Психология: Словарь / Под общ. ред. А.В.Петровского, М.Г.Ярошевского.-М., 1990.
3. Моляко В.А. Психологические последствия чернобыльской катастрофы // Психологический журнал. - 1992.-Т. 13.-№ 1.

Глава 18 СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА КОНФЛИКТОВ

§ 1. Основы конфликтологии: понятие о конфликтах, их структура, функции, стадии протекания и виды

Термин «социология конфликта» впервые ввел немецкий философ и социолог Г.Зиммель (1858-1918), именно так назвавший одну из своих работ, изданную в начале нашего столетия. В современной социальной психологии и социологии понятие «конфликтология» собирательное, употребляемое для обозначения обособленной области исследований. Первое обращение к проблеме конфликта связано с социал-дарвинизмом. Его представители подвергли критике концепцию органической школы, отождествлявшей общество с организмом, и создали в противовес ей собственную теорию конфликта. Вместе с тем следует отметить, что теория социал-дарвинистов подменяет изучение механизма конфликта иллюстрацией дарвинских принципов «борьбы за существование» и «естественного отбора».

С середины 20-х годов XX столетия интерес к теоретическому анализу проблем конфликта значительно снизился, но с начала 40-х годов снова возрос. Попытка возрождения теории конфликтов связана с именем Т. Парсонса.

За рубежом проблема конфликта изучается в рамках различных научных школ: социал-дарвинизма, психоанализа, гештальтпсихологии, интеракционизма, когнитивизма, математического моделирования и др. О широте исследования этой проблемы в западных странах говорят следующие обстоятельства. В США имеются специальные научные учреждения, которые занимаются изучением только проблемы конфликтов. Кроме того, при Мичиганском университете функционирует центр по исследованию конфликтов который координирует все разработки, проводимые в этом направлении. В Англии создан Лондонский институт по изучению международных конфликтов.

Однако теория конфликта в США, европейских странах не представляет какой-либо единой концепции, а выступает в виде разрозненных взглядов. На сегодняшний день имеется острая необходимость связать в систему те исследования, которые ведутся в рамках различных наук: биологии, искусствоведения, математики, педагогики, политологии, правоведения, разных отраслей психологии, социологии, философии и некоторых других наук, например психиатрии, военных наук [1].

Предметом конфликтологии являются общие закономерности возникновения, развития и разрешения конфликтов. Ее интересуют в основном два типа конфликтов: внутриличностные и социальные. К главным видам конфликтов относятся: межличностные, между малыми, средними и большими социальными группами, международные. Однако в реальной жизни очень редки конфликты «чистом» виде.

Основное содержание теории конфликтов составляют понятие и структура конфликта, его динамика, стадии развития, функции и типология.

Конфликт - многоуровневое, многомерное и многофункциональное социально-психологическое явление. На макро-, среднем и микроуровне он представляет собой социальный конфликт во всем его многообразии, на личностном - внутриличностный (столкновение тенден-

ций, сторон личности).

Единого определения социального конфликта не существует. И 80-90-е годы опубликовано множество работ, в которых психологи предлагали различные трактовки конфликта. Однако, не смотря на различие подходов к определению конфликта, можно выделить основные присущие ему свойства:

- наличие противоречий, во всяком случае, различий между интересами, ценностями, целями, мотивами, ролями субъектов;
- противодействие, противоборство субъектов конфликта, стремление нанести ущерб оппоненту, травмировать «Я»;
- негативные эмоции и чувства по отношению друг к другу как фоновые характеристики конфликтного взаимодействия.

По мнению американского социолога Л. Козера, каждое общество содержит в себе некоторые элементы напряжения и потенциальных социальных конфликтов, которые он рассматривает как важнейшую составную часть социального взаимодействия, способствующую разрушению или укреплению социальных связей. Л. Козер определяет конфликт как явление, отражающее устремление и чувства социальных групп и индивидов в борьбе за объективные цели: власть, изменение статуса, перераспределение доходов, переоценку ценностей и т. п.

Наибольшее количество определений имеется относительно межличностного конфликта. Считается, что конфликт - это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, ролей, мнений, ценностей или взглядов участников взаимодействия.

Что же касается внутриличностного конфликта, то первенство в области его изучения принадлежит психоанализу, гештальттерапии, гуманистической психологии.

Естественно, каждый тип конфликта требует к себе специального подхода и определения. Семейные конфликты отличаются от; конфликтов в научных, воинских подразделениях, тем более от криминальных, политических и организационных.

Конфликты возникают не в силу действия объективных обстоятельств, а в зависимости от образа их восприятия, осознания, оценки, отношения к ним. Большую роль при этом играют рефлексия; когнитивные процессы. Люди пытаются анализировать создавшуюся ситуацию, но довольно часто ошибочно объясняют причины конфликтов. Это явление получило название каузальной атрибуции. Люди исходят из личного опыта, приписывают собственные недостатки другим, проецируют свои психологические состояния на, других, стереотипно, шаблонно судят. Одновременно с этим включаются защитные механизмы, направленные на выход из фрустрации: агрессия, обесценивание (рационализация), замещение, вымещение и пр. Наложение этих процессов превращает конфликтное поведение в эмоционально и интеллектуально насыщенное.

Структуру конфликта составляют такие его характеристики, как:

- стороны, или участники конфликта (отдельные индивиды, социальные группы; государства, коалиции государств);

- количество участников и масштаб распространения: глобальный, региональный, локальный, межличностный;

- предмет конфликта;

- образы конфликтной ситуации как внутренние ее картины: представления участников о самих себе (своих мотивах, ценностях, возможностях), о противостоящих сторонах; представлении каждого участника о том, как другой воспринимает его, о среде, в которой складываются конкретные отношения. Исходя из этого, выделяют четыре типа конфликтных ситуаций:

а) конфликтная ситуация объективно существует, но она не осознается, не воспринимается участниками. Конфликта как социально-психологического явления нет;

б) конфликтная ситуация существует объективно, и стороны воспринимают ее как конфликтную, однако с теми или иными существенными отклонениями от действительности (случай неадекватного восприятия конфликта);

в) конфликтная ситуация объективно отсутствует, но тем не менее отношения сторон ошибочно воспринимаются ими как конфликтные (случай ложного конфликта);

г) конфликтная ситуация объективно существует и участниками более или менее адекватно воспринимается (случай объективного конфликта).

Кроме того, при анализе конфликтов следует выделять:

- сферы возникновения и проявления (политика, экономика, общество);
- пространственно-временные характеристики (место и время возникновения конфликтов);
- условия и повод возникновения столкновения;
- частоту - количество столкновений участников конфликта за определенный отрезок времени (эпизодические, хронические, циклические конфликты);
- продолжительность - количество времени от начала до разрешения конфликта (кратковременные и долговременные);
- средства и действия, используемые участниками для достижения своих целей (шантаж, дезинформация, слухи и т.д.);
- форму проявления, выражающуюся на вербальном и невербальном уровне, открыто и скрыто;
- результат (исход) конфликта.

Конфликты выполняют разнообразные функции, основными из которых являются разрушительная, созидательная и диагностическая.

Разрушительная (деструктивная) функция проявляется в негативных последствиях конфликта: неприязни, эмоциональной напряженности, психических травмах, нарушениях закона, морали, дисциплины, военных столкновениях, патогенных последствиях.

Созидательная (конструктивная) функция конфликта заключается в преодолении трудностей, кризисов. Положительный конфликт способствует утверждению социально позитивных норм общения, обстановке взаимной требовательности, приводит к отказу от противоправных действий, повышению уровня организованности, улучшению психологического климата.

Диагностическая функция связана с пониманием причин возникшего противоборства, мотивов его участников.

Конфликт как социально-психологическое явление представляет собой процесс, протекающий во времени. Динамика конфликта включает в себя следующие стадии:

1. Предконфликтная ситуация характеризуется «натянутостью» отношений, подчеркнутой официальностью, расколом общности на группы и пр. Такую ситуацию называют потенциальным конфликтом или предконфликтной ситуацией. При осознании ее происходит переход к следующей стадии конфликта.

2. Конфликтное взаимодействие, которое может протекать следующим образом: 1-й вариант - выход из конфликта; 2-й вариант конфликт; 3-й вариант - борьба до победного конца.

3. Разрешение конфликта - обстановка после конфликта (с этой точки зрения конфликт бывает полностью, частично разрешенный и совсем не разрешенный).

Имеются различные классификации конфликтов. В зависимости от оснований выделяют реальные, ложные, иррациональные, а также внутриличностные и социальные конфликты.

Существует и более сложная типология конфликтов. Так, внутриличностные конфликты могут быть патогенными, позитивными, приводящими к нравственной переоценке, переориентации. В свою очередь, социальные конфликты подразделяются на социально-политические, в основе которых лежит борьба за овладение, сохранение и удержание власти; социально-экономические и т.п.

При этом в зависимости от сферы возникновения они бывают семейными, групповыми, в научной, воинской среде, межэтническими и пр. В то же время по своим последствиям конфликты являются позитивными и деструктивными, последние также включают в себя и криминогенные.

В отечественной социальной психологии, к сожалению, неоправданно мало внимания уделено организационным конфликтам, связанным с инновационными процессами. Основными элементами организационного конфликта являются организационная проблемная ситуация и столкновение целей ее участников. Например, «первый» участник может воспринимать данную ситуацию как препятствие для достижения задач должностной позиции, а «второй» - как ситуацию, благоприятствующую решению задач своей должностной, позиции. Следствием этого будет их конфликтное воздействие.

§ 2. Конфликты в различных общностях

Ориентированная на практическое использование классификация конфликтов в зависимо-

сти от сфер их возникновения и проявления выглядит следующим образом:

- социально-политические, в том числе этнополитические, конфликты;
- межэтнические конфликты;
- конфликты в сфере управления (организационно-управленческие);
- семейные и супружеские конфликты;
- конфликты в сфере производства, услуг и торговли;
- конфликты в научных, воинских подразделениях;
- конфликты в условиях изоляции (среди экипажей космических комплексов, кораблей длительного плавания, членов антарктических станций (полярников) и в среде осужденных).

Остановимся на наиболее типичных конфликтах: межэтнических, производственных, в армейской среде и в условиях изоляции.

Являясь следствием социальной напряженности, выплеснувшейся на поверхность при распаде тоталитарных режимов, социальные (региональные, межнациональные) конфликты охватили значительную часть евроазиатского континента. Парадокс в том, что приходящие к власти посткоммунистические, в большинстве своем националистические режимы, не только не несут в себе бесконфликтность, но в ряде случаев сами порождают конфликтные ситуации или возобновляют старые с новой силой. Существенно причиной межэтнических конфликтов является стремление нации к своей однородности, «чистоте», а также дискриминационное поведение представителей одной национальности в отношении представителей другой национальности.

Межэтнические конфликты - это крайняя отрицательная форма проявления сложных глубинных противоречий в отношениях между этническими общностями, группами людей, протекающих под влиянием множества социально-экономических, политических, исторических, национально-психологических, религиозных факторов. В чистом виде межэтнические конфликты в природе не существуют, за исключением бытового уровня. Межличностные этнические конфликты возникают из-за когнитивных причин, столкновения стереотипов, установок. Чаще всего они выступают в качестве этнополитических, этноэкономических конфликтов.

При одновременном существовании наиболее благоприятных факторов противоречия между жизненно важными интересами разных этнических общностей могут достигать критического состояния и приобретать характер жесткого противостояния в форме открытой конфронтации, что приводит к групповым и массовым эксцессам. Причины межэтнических конфликтов носят не поверхностный, а глубокий, системно-структурный характер.

Межнациональный конфликт имеет несколько стадий развития. Вначале происходит нарастание напряженности, усиление активности какой-либо одной национальной группы, постепенно в противостояние втягивается другая группа, формируется организованность движений путем выдвижения лидеров и активистов, создается материальная база, идет структурирование по следующим направлениям: национальное движение и власть; национальное движение и представители иных национальностей; национальное движение и органы охраны правопорядка.

Социальная напряженность, предшествующая собственно конфликтным межэтническим взаимодействиям, характеризуется противостоянием в межнациональных отношениях, формированием образа «врага», националистических, аппаратистски настроенных общественно-политических объединений и движений, процессом вооружения, циркуляцией слухов, актами протеста: митингами и демонстрациями, наличием недовольства.

Стадии собственно конфликтных межэтнических действий характеризуются массовыми эксцессами, вооруженной борьбой с элементами гражданской войны между неконституционными формированиями [3].

Межэтнические конфликты различаются спецификой причин возникновения, тяжестью последствий, количеством участников и т. п.

Когда определенные политические силы под предлогом повышения статуса республики и других образований пытаются завладеть властью в своих интересах, межэтнические конфликты превращаются в этнополитические. В данном случае национальная идея, недовольство этнических общностей эксплуатируются и используются как инструмент политической борьбы. При этом интересы нации безответственно игнорируются.

Производственные конфликты складываются из широкого спектра ситуаций - от затяжных межличностных конфликтов до «одномоментных» ситуаций, быстро проходящих, но требующих

принятия непростого решения. К причинам производственных конфликтов относятся:

- 1) процедура и результаты приватизации;
- 2) неблагоприятные условия труда;
- 3) неправильные действия руководителей из-за отсутствия у них опыта работы;
- 4) конкуренция, расхождение мнений работников в оценке явлений;
- 5) нарушение внутригрупповых норм поведения, распад общности на различные группировки, возникновение разногласий между разными категориями работников;
- 6) противоречия в интересах людей, в функциях их трудовой деятельности;
- 7) несовместимости в силу личностных, возрастных и других различий;
- 8) личностные характеристики работников;
- 9) неплатежи;
- 10) банкротство;
- 11) безработица.

В качестве основных моделей развития производственных конфликтов выступают:

1. Деловой спор. Область разногласий предметна и определена. Участники верят в возможность прийти к соглашению. Они «чувствуют» ситуацию, осознают достоинства и недостатки общих точек зрения.

2. Формализация отношений. Характеризуется расширением зоны рассогласований. Участники могут отказаться от обсуждения возникшей проблемы, избрав официальные способы принятия решения.

3. Психологический антагонизм. Участники подчас затрудняются четко определить, с чем они не согласны, однако склонны преувеличивать существующие разногласия; враждебность участников столь значительна, что именно она определяет все развитие ситуации.

Существует несколько стратегий поведения в конфликте: во-первых, «уход из ситуации»; во-вторых, заключение компромисса; и-третьих, проявление уступчивости, полного отказа от своих намерений; в-четвертых, достижение целей любой ценой; в-пятых, ориентация на сотрудничество [2].

Специфические причины конфликтов в сфере производства наблюдаются в период реформ. Они связаны с процессом приватизации, структурной перестройкой предприятий, перепрофилированием предприятий, сокращением рабочих мест (безработицей), разрушением экономических связей, неплатежами.

Что касается конфликтов между и внутри коммерческих структур, то их причины связаны с борьбой за рынок сбыта, ценообразованием и другими моментами.

Супружеские конфликты имеют свою специфику. Если в жизнедеятельности супругов имеются сферы, где их интересы, потребности, намерения и желания приходят в столкновение, порождая особо сильные и продолжительные отрицательные состояния, то такие супружеские союзы называются конфликтными. Однако при этом брачный союз может длительно сохраняться благодаря другим факторам. (Существует следующая классификация супружеских конфликтов:

- 1) конфликты, возникающие на основе неудовлетворенной потребности в ценности и значимости своего «Я», нарушения чувства достоинства со стороны другого партнера;
- 2) конфликты на базе неудовлетворенных сексуальных потребностей одного или обоих супругов;
- 3) конфликты, имеющие своим источником неудовлетворенность потребности одного или обоих супругов в положительных эмоциях;
- 4) конфликты на почве пристрастия одного из супругов к спиртным напиткам, азартным играм, наркотикам;
- 5) конфликты из-за финансовых разногласий, возникающие на основе преувеличенных потребностей одного из супругов;
- 6) конфликты на почве удовлетворения потребностей супругов в питании, одежде, благоустройстве домашнего очага, а также трат на личные нужды одного из супругов;
- 7) конфликты на почве неудовлетворения потребности во взаимопомощи;
- 8) конфликты на почве разных потребностей в проведении отдыха и досуга, различных хобби.

Разумеется, данная классификация не охватывает всего многообразия супружеских кон-

фликтов, но дает возможность систематизировать основные из них [4].

Если же говорить более детально о причинах семейных конфликтов, то они представляют собой большой диапазон обстоятельств, в частности:

- фоновые причины (социально-политические и социально-экономические, влияющие на ценностные различия членов семьи, уровень жизни семьи, ее материально-бытовое положение);
- социально-психологические (межролевые конфликты, связанные с распределением обязанностей, регулированием семейного бюджета и т. д.);
- нравственно-психологические (случаи измены, лжи, двойной стандарт);
- индивидуально-психологические (различия в области здоровья, сексуальные и психологические расстройства и пр.).

Существует также довольно распространенная ситуация, именуемая любовным треугольником: он-она-она; она~он~он. Далеко не всегда данная ситуация воспринимается конфликтно (имеются, в виду открытые, групповые браки, свининг). Однако чаще всего она сопряжена с психологическими травмами, самоубийствами и убийствами. В основе конфликтов, возникающих в системе любовного треугольника, лежит межролевой конфликт. Конфликт между ролью любовницы и ролью жены. Стремление любовницы повысить свой статус приводит к столкновению с образом жизни любовника.

В основе конфликтов в воинских подразделениях лежит деформация уставных отношений и стратификации в армейской среде (иначе говоря, «дедовщина»). Тяжелые конфликты возникают в связи с сокращением армии, ее реформированием. Главная причина конфликтов - бытовая неустроенность офицеров, их семей в результате передислокации частей.

Особняком стоят конфликты в условиях изоляции и к тому же преступной субкультуры.

I

Конфликты в среде осужденных - это борьба между ними с помощью психического и физического насилия с целью занятия лидирующего положения, извлечения нетрудовых доходов, обладания запрещенными предметами, насильственного удовлетворения потребностей, мести за отклонение от преступных традиций и норм и др. I

Помимо понятия «конфликт», есть термин «уровень конфликтности». Существует статистический подход к измерению этого явления. Суть данной методики заключается не в измерении какого-либо единичного конфликта, а в изучении тенденций развития и проявления конфликтов за какой-либо отрезок времени. Помимо уровня конфликтности есть еще один важный показатель, характеризующий это явление. Имеется в виду индекс конфликтности личности. Данный показатель говорит о склонности личности к конфликтам, причем здесь нужно учитывать роль, выполняемую, личностью в конфликтном взаимодействии. i

Конфликтной можно назвать личность, которая является инициатором конфликтов, причем негативных (деструктивных). Конфликты в среде осужденных представляют собой в основном негативное явление, проявляясь в деструктивных последствиях.

Деструктивные конфликты бывают криминогенными и некриминогенными. К числу криминогенных относятся те, которые приводят к совершению преступлений. В результате конфликтов сом-ршаются не только преступления против личности и общественного порядка, но и такие правонарушения, как побег, членопредительство, самоубийство конфликтующих.

Определенная часть осужденных выход из конфликта видят только в совершении правонарушений, чтобы изолироваться от противной стороны, от тех, с кем находятся в конфликте. В данном случае имеются в виду побег, злостные нарушения режима, членовредительство, аграрация (симуляция) или подготовка преступлений осужденными для того, чтобы добиться изоляции в помещении камерного типа либо в штрафном изоляторе или перенестись в другую колонию, лечь на излечение в больницу. Отдельные из осужденных, не видя выхода из сложившейся ситуации, кончают жизнь самоубийством.

Однако не все конфликты в среде осужденных относятся только к негативным явлениям. Есть конфликты, способствующие укреплению дисциплины, выполнению производственного задания, исправлению осужденных.

Литература

Х.Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Проблема конфликта: аналитический обзор, междисциплинарный биографический указатель. - Мм 1992.

2. Гришина Н.В. Я и другие: Общение в трудовом коллективе. - Л., 1990.
3. Межнациональные конфликты: место и роль ОВД в межнациональных конфликтах // Сборник материалов научно-практической конференции. - М., 1992.
4. Сысенко В.А. Супружеские конфликты. - М., 1989; Карел Витек. Проблемы супружеского благополучия. - М., 1988.

Глава 19

ТЕХНИКА СНЯТИЯ СОЦИАЛЬНОЙ НАПРЯЖЕННОСТИ И УРЕГУЛИРОВАНИЯ КОНФЛИКТОВ: ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ АСПЕКТ

§ 1. Техника снятия социальной напряженности

Социальную напряженность можно снять только с помощью комплекса мер. При этом данная деятельность должна проводиться на разных уровнях: макро-, среднем, микро- и личностном. Исходной точкой снятия социальной напряженности является ее прогнозирование. Прогноз социальной напряженности, как и всякий другой, бывает краткосрочным, среднесрочным и долгосрочным.

Прогнозируя социальную напряженность, нужно иметь в виду не только уровень в целом, но и отдельные составляющие. Компонентами социальной напряженности являются:

- тревожность и недовольство населения, его напряженность;
- недоверие (доверие) к власти;
- консолидация оппозиции;
- криминализация государства, экономики и общества;
- конфликтность между основными слоями общества;
- лояльность силовых структур; экономический кризис;
- влияние средств массовой информации.

Однако следует также учитывать, что незначительную социальную напряженность можно довести до критического состояния, если заниматься этим умышленно.

Снятие социальной напряженности означает выявление и устранение причин системного кризиса, т.е. кризиса в сфере власти, экономики и общества.

На макроуровне это анализ причин кризиса и разработка программ по выходу из него. Данный момент является наиболее ответственным и сложным. Он предполагает постоянное отслеживание уровня социальной напряженности. Нередко представители власти силу своей несостоятельности начинают перекладывать ответственность с одной ветви власти на другую. В связи с этим разыгрываются искусственные конфликты, обвинения, - словом, «политическое шоу». Вместе с тем довольно часто наблюдаются попытки переключить общественное мнение с истинных причин кризиса на псевдопричины, направить недовольство в нужное русло. Для этого специально создаются очаги социальной напряженности, вплоть до развязывания военных действий. История России тому пример. Главным условием выхода из кризиса на макроуровне является сильная, авторитетная власть. Причем сила власти заключается не в «мускулах и танках» и введении чрезвычайного или военного положения, а в социальной компетентности.

Ярким примером социальной компетентности, позволившей США выйти из кризиса, является деятельность Ф. Рузвельта в период «великой депрессии» [6].

В 30-е годы социальная напряженность достигла сверхопасного предела даже в тех местах, где подавляющее большинство трудового населения издавна отличалось патриотизмом, политическим консерватизмом и повышенной религиозностью. Низкий уровень жизни тысяч семей, оставшихся без элементарных средств к существованию в силу безработицы, мог привести во многих местах к неминуемой развязке - вооруженным столкновениям. Благодаря хорошо поставленной еще в ходе избирательной кампании 1932 г. службе информации, психологической «разведке» Ф. Рузвельт и его «мозговой трест» были осведомлены об уровне социальной напряженности

и возможных ее последствиях. Поэтому, придя к власти, Рузвельт провозгласил курс на реформы. При этом он опирался на идею государственного (в определенной степени) регулирования экономики и модернизации правовых институтов в целях упорядочения под эгидой государства социальных отношений. По его распоряжению было созвано особое совещание по «рабочему вопросу». В 1933 г. Ф.Рузвельт способствует созданию программы преодоления кризиса в области производства, занятости, социальной помощи.

В воскресных радиопроповедях Рузвельт немало места отводил теме безнравственности и безответственности большого бизнеса. С конца 1933 г. в печати стали часто появляться статьи, обвиняющие Рузвельта в подстрекательстве к революции. Однако, несмотря на это, вплоть до начала Второй мировой войны он старался всемерно укреплять социальную базу «нового курса».

Особое значение Рузвельт придавал социальной политике: оказанию помощи безработным, решению проблем занятости, использованию природных и трудовых ресурсов. Эффект, связанный с восстановлением доверия к президентской власти на фоне улучшения экономики, превзошел все ожидания. Он создал условия для национального согласия, социального равновесия.

В период ломки социальных институтов (изменений), сопровождающейся конфликтами в когнитивной сфере, особое значение приобретает проблема смысла жизни, который утрачивается вместе с разрушением старых образов, представлений, ценностей.

Как правило, в период кризиса на общественно-политической сцене возникает тип людей, называющий себя радикалами, революционерами и пр. Ф.Достоевский это явление запечатлел в «Бесах». Снять неопределенность, лежащую в основе социальной напряженности, может только идея. В такое время наибольшую популярность приобретают идеи анархизма, разгула свободы и т. п.

Конструктивной является идея национальной безопасности, сильной государственности, реальной демократии. Выдвинуть такую идею и объединить вокруг нее нацию - значит много сделать для снятия социальной напряженности. Как правило, большую роль здесь играет церковь.

По мере решения вопросов, связанных с государственным устройством, экономикой, обществом, происходит снижение социальной напряженности. Важное значение для снятия напряженности имеют социальная защита населения, повышение уровня жизни, нормализация структуры потребления, подготовка социальных работников. Социальная защита проводится на уровне государства. Она оказывается пенсионерам, инвалидам, больным, многодетным семьям, студентам, безработным и т.п. Формы оказания такой помощи различны. Широко известна гуманитарная помощь, оказываемая иностранными государствами и неправительственными организациями. Однако нередко она не доходит до адресата из-за ее расхищения. Поэтому, как правило, в этот процесс подключаются церковь, различные благотворительные общества, фонды. Здесь важен опыт оказания социальной помощи, накопленный как за рубежом, так и у нас, в частности опыт оказания «точечной», «адресной» помощи.

Социальную напряженность не снять без решения вопроса о массовой безработице. Принято считать, что безработица в определенных размерах является необходимым атрибутом рыночной экономики. Она является, по мнению специалистов, средством ускорения реформ, повышения производительности труда, производственной дисциплины. Однако безработица - это и социальные конфликты, и снижение жизненного уровня, и моральные потери, не говоря уже о том, что безработные не создают прибавочной стоимости, а живут или на свои сбережения, или на отчисления из бюджета государства.

Нормальная стабильная экономика стремится свести безработицу к минимуму и максимально занять всю имеющуюся рабочую силу в тех отраслях, где это требуется. Практика функционирования механизма обеспечения трудовой занятости населения в зарубежных странах позволяет увидеть далекие и близкие перспективы в организации этого вопроса в нашей стране, использовать по возможности некоторые средства и способы, применяемые там. Рассмотрим решение данных проблем в таких развитых странах, как Швеция и США. Шведская система занятости основывается на активной политике государства в сфере рынка труда и имеет своей целью практически полную ликвидацию безработицы. Предусматривается общенациональная программа мер по созданию новых рабочих мест, полному учету вакансий, переподготовке и переквалификации высвобождаемых работников. Из общей суммы затрат по поддержанию занятости только

25% па-дает на выплату пособий и оказание материальной помощи безработным, остальные 75% идут на реализацию программы создания новых рабочих мест и переобучение высвобождаемых работ-ников. В Швеции одна из самых высоких в мире норм выплаты пособий по безработице, а сами сроки их выплаты - одни из наиболее продолжительных. Практически полная занятость в этой стране (при 2-3% безработных) является результатом как устойчиво работающей экономики, так и взвешенной социальной политики на рынке труда.

Система занятости по типу американской настраивает человека на активный поиск работы. Она предоставляет ему необходимую информацию о конъюнктуре на рынке труда. В США на местном, региональном уровне созданы электронные банки рабочих мест, оказывается консультационная помощь при трудоустройстве, гарантирована выплата пособий по безработице за счет средств предпринимателей. В итоге во всех профессиональных группах 40% безработных находят работу в течение месяца. Всего же американские рабочие остаются безработными в среднем около 2,5 месяца, в то время как западноевропейские - год и более.

Однако применить многое из систем трудовой занятости США и западноевропейских стран для нашей страны не представляется возможным из-за существенных различий в развитии рыночной экономики. В этих странах стабильная экономика, имеющая возможность как через государственный, так и частный сектор финансировать программы трудовой занятости и переобучения высвобождаемых работников новым профессиям, у нас – кризисное состояние экономики, наличие всех трех типов безработицы – фрикционной, структурной и циклической. Поэтому для нас гораздо более продуктивным является опыт работы системы трудовой занятости населения в странах Восточной Европы, которые имели сходные с нами условия перехода к рыночной экономике от командно-административной системы.

Для того чтобы свести безработицу к нулю, экономических мер недостаточно. Необходимы и социально-психологические меры, которыми являются расширение информационно-пропагандистской деятельности местных средств массовой информации в области освещения проблем трудовой занятости, выступление в этих средствах не только юристов и экономистов, но и психологов, помогающих снизить стрессовые ситуации лицам, оказавшимся без работы или находящимся на грани увольнения.

Оправдывает себя создание при центрах занятости психологических консультаций, фондов, общественных организаций, объединяющих как безработных, так и тех, кто опасается потерять работу в ближайшее время. Эта организация позволяет осуществлять психологическую помощь лицам, потерявшим работу, помогает службе социального обеспечения оказывать материальную помощь наиболее нуждающимся безработным (многодетным, инвалидам и т. д.).

На микроуровне социальная напряженность снимается в определенной степени путем групповой психотерапии, создания Т-групп, центров социальной реабилитации. Что же касается снятия социальной напряженности на уровне личности, то здесь может оказать помощь индивидуальная психотерапия. В этом и другом случае наиболее приемлемым является гуманистическое направление психотерапии. Это направление работы будет более эффективным, если психотерапия будет сочетаться с политическими организационно-правовыми и управленческими мерами на макро-уровне.

В любом демократическом обществе напряженность и локальные конфликты неизбежны. Но они должны решаться ненасильственным путем. В связи с этим особый интерес представляет теория и практика ненасильственного общения, разработанная доктором философии М.Розенбергом. Открытость, осознание потребностей, отказ от агрессивности, использование определенных форм общения, специфического языка «жирафа», а не «волка» - составляющие ненасильственного общения. Реальное же согласие достижимо на основе гармонизации интересов различных социальных слоев.

В состоянии фрустрации, приводящей к напряженности, человек или общность демонстрирует неконструктивное поведение:

- 1) агрессию;
- 2) репрессию, которая выражается в подавлении своих желаний, вытеснении их в область подсознания;
- 3) эскапизм (избегание), т.е. реакцию избегания травмирующей ситуации;
- 4) регрессию - примитивизацию поведения;

- 5) рационализацию - попытку оправдать свое поведение надуманным способом;
- 6) сублимацию - переключение активности с первичной проблемы, где его постигла неудача, на деятельность другого рода, где достигается успех, хотя бы и мнимый;
- 7) проекцию - перенос собственных неосознаваемых мотивов поведения на объяснение поведения другого человека;
- 8) аутизм - самозамыкание личности, ее отгораживание от общения и активной деятельности [4].

Для преодоления неконструктивного поведения используются следующие направления психотерапии:

- психоаналитическое (З. Фрейд, К. Юнг, А. Адлер); -бихевиористская психотерапия (Б.Скиннер, авторы группы тренинга умений: управление тревогой, тренинг уверенности себе и т. п.);
- гуманистическая психотерапия (К. Роджерс, А. Маслоу);
- телесная терапия (В. Райх, А. Лоуэн, А. Яков);
- гештальттерапия (Ф. Перлз);
- нейролингвистическое программирование (НЛП);
- трансакционный анализ (Э. Берн);
- экзистенциальная психотерапия (К. Ясперс и др.);
- социодрама, психодрама (Я. Морено и др.).

На микроуровне для снятия социальной напряженности неocenимое значение имеет семейная психотерапия.

Снятие социальной напряженности на личностном и межличностном уровнях практически невозможно, если она будет сохраняться на других уровнях. Поэтому в данном случае нужен комплексный подход. К числу способов снятия социальной напряженности относятся: снижение уровня преступности, терроризма и обеспечение техногенной безопасности.

Техногенная безопасность как совокупность действий по обеспечению проектирования, строительства и эксплуатации сложных технических устройств с соблюдением необходимых требований безаварийной их работы и выполнения экологических условий становится все более значимой в нашей жизни. Прогнозирование, предупреждение и ликвидация последствий чрезвычайных ситуаций являются актуальной проблемой любого административно территориального образования.

Осуществление профилактических мероприятий с целью устойчивой и безаварийной работы предприятий и сохранения экологического равновесия предполагает разработку: - методов и способов технологического характера по предупреждению аварий, сопровождающихся гибелью людей, выводом из строя оборудования, загрязнением окружающей среды вредными выбросами и т.д.;

- технических и организационных способов снижения ущерба людских, материальных и природных ресурсов;

- срочных мер по защите от возможных диверсий, включая нападения и акты терроризма, особенно на ядерных и химических предприятиях, а также на объектах жизнеобеспечения населения.

§ 2. Урегулирование конфликтов

Урегулирование и разрешение конфликтов - это система мер, направленная на их предотвращение, а также поиск путей выхода из конфликта. Данной проблеме не уделялось должного внимания ни теорией социальной психологии, ни социальной практикой. Лишь в последнее время стали появляться ассоциации конфликтологов, центры по прикладной конфликтологии, переводная литература. Тем не менее говорить о какой-либо сложившейся системе в области урегулирования конфликтов не приходится. Напротив, анализ практики их разрешения показывает обратное. Можно выделить типичные ошибки в области урегулирования конфликтов: 1) запаздывание в принятии необходимых мер; 2) попытка разрешить конфликт без выяснения его истинных причин; 3) использование только силы, карательных мер по урегулированию конфликта или, наоборот, только дипломатических переговоров; 4) шаблонное применение схем урегулирования конфликта без учета его типа, особенностей.

Профилактика конфликтов предполагает их прогнозирование, например, время наступле-

ния, тяжесть последствий и т.д. Это возможно с помощью экспертного опроса, методов экстраполяции, математического и экспериментального моделирования. Профилактика конфликтов должна осуществляться на всех уровнях: макро-, среднем, микро- и личностном.

Непосредственная профилактика связана с устранением условий возникновения конфликтов. В ее основе лежит устранение деформации социальных отношений, стратификации общества, а также социальная психогигиена, психопрофилактика, массовая, групповая и индивидуальная психотерапия, социальная защита населения, просвещение, обучение, тренинг общения.

Термин «разрешение конфликтов» обычно употребляется в двух значениях: во-первых, при разрешении конфликта самими его участниками; во-вторых, при объективном разрешении конфликта, основанном на установлении и нейтрализации его причин и недопущении открытых столкновений сторон. Деятельность по разрешению конфликтов включает в себя: 1) анализ и выявление причин конфликта и его участников (Х. Корнеулис, Ш.Фейр называют этот процесс картографией конфликта [2]); 2) принятие решения о вмешательстве в конфликт с учетом его исхода; 3) реализацию принятого решения. Все зависит от того, какая позиция у лиц, разрешающих конфликт: пассивно-выжидательная; авторитарная; негативно-некомпетентная, приводящая к эскалации конфликта; рациональная, основанная на глубоком понимании причин конфликта. Суть разрешения конфликта состоит в воздействии на его причины и участников.

Методы, используемые для разрешения конфликтов, различны: устранение причин; сдерживание; переориентирование, направленное на формирование убежденности в необходимости отказа от деструктивного участия в конфликте. Эти методы могут быть административными, социально-психологическими или смешанными.

С точки зрения разрешенности конфликты могут быть кажущимися разрешенными; частично разрешенными; полностью разрешенными.

Как нет абстрактных конфликтов, так нет и универсальных способов разрешения и урегулирования конфликтов. Одно дело урегулировать военный конфликт, другое - семейный, третье межличностный.

Как правило, в зависимости от теоретического понимания конфликта предлагаются соответствующие подходы к его разрешению или урегулированию. Тем не менее можно выделить более или менее общие схемы, хотя в принципе каждый тип конфликта требует своего подхода к разрешению или урегулированию.

Во многих странах мира проблеме урегулирования конфликтов уделялось и уделяется большое внимание. Особо стоит вопрос о роли и месте государственных служб, в частности правоохранительных и армии, в улаживании национальных конфликтов, ситуаций, связанных с угонами самолетов, захватом заложников, или крупных забастовочных движений, грозящих проявлениями насильственных действий. В этой связи разрабатывается специальная технология проведения операций и поведения в подобных ситуациях. В США имеется даже такая специальность, как менеджер по конфликтам.

Принято различать понятия «урегулирование» и «разрешение конфликтов». Разрешение конфликтов подразумевает сложную работу, направленную на ликвидацию источника конфликтных отношений, полное удовлетворение интересов и потребностей конфликтующих сторон. В социальной сфере этот процесс занимает, как правило, многие годы. Урегулирование означает недопущение насильственных действий, достижение взаимоприемлемых договоренностей, выполнение которых более выгодно сторонам, чем продолжение конфликтных отношений. Урегулирование конфликтных ситуаций путем переговоров, посредничества, арбитража используется чаще, чем их разрешение. Одним из наиболее примитивных и непродуктивных является метод подавления конфликта, применения силы. Метод заключения перемирия перспективен как тактический прием или как элемент стратегии в разрешении конфликта. В арсенале наработок имеются такие формы перемирия, как временное прекращение огня, отказ от действий по разжиганию вражды через средства массовой информации, отвод от линии соприкосновения участников конфликтующих сторон и др. Недостатком перемирия являются его непрочность, временный характер, отсутствие гарантий обязательств и санкций за их неисполнение. Подобное нередко наблюдалось при урегулировании карабахского конфликта.

Наиболее предпочтительным в ликвидации конфликта является заключение договора о согласии. Достижение согласия является довольно трудной задачей, требующей помимо доброй

воли достаточной степени политической, экономической, культурной подготовленности сторон. Вместе с тем есть весьма универсальный и достаточно эффективный способ найти путь к согласию.

В ходе разрешения конфликта анализируются:

1. Источники конфликта - его исторические, экономические, социальные, национальные, конфессиональные предпосылки; субъективные или объективные переживания сторон, нравственные, гуманные аспекты; глубина конфликта: противоречие мнений, позиций или полная конфронтация.

2. «Биография» конфликта, т.е. его история и фон, на котором он прогрессировал; нарастание конфликта, избранные способы «борьбы», кризисы и поворотные точки в его развитии; жертвы и иные последствия конфликта.

3. Стороны конфликта - личности, группы или большие сообщества. В зависимости от фактического вычленения реальных сил и участников определяется уровень социальной сложности конфликта.

4. Позиции и отношения сторон - формальные и неформальные, общие и частные (локальные); взаимозависимости позиций разных уровней и масштабов отношений; роли в конфликте различных группировок и личностей; характер личных отношений друг к другу - от лидеров партий, движений, групп, вооруженных формирований до рядовых участников конфликта.

5. Отношение к конфликту - стремятся ли стороны разрешить конфликт; хотят решить его самостоятельно или рассчитывают на внешние факторы воздействия? Каковы их надежды, ожидания, условия?

Согласие редко достигается без участия посредников, которые, как правило, выполняют роль арбитров, уравнивателей баланса интересов, миротворцев.

Мировая практика наработала конкретные методы сдерживания конфликтующих сторон. Эту функцию чаще всего выполняют либо полицейские, либо армейские силы. Для этого существует воинский контингент сил ООН по поддержанию мира и безопасности.

Последовательное совершенствование практики разрешения конфликтов дало толчок появлению новых методов, основанных на резком изменении качественного состояния ситуации, чаще всего с использованием третьей стороны или каких-либо иных форм внешнего воздействия. В их числе такой метод, как альтернатива. Его суть в применении нестандартного, неоднородного выбора из предлагаемых вариантов решения. Например, «обмен территории на мир» или экономическая, территориальная уступка в обмен на получение льгот, восстановление прав определенной этнической группы. Этот механизм помог разрешить многолетний палестинско-израильский конфликт.

Решающую роль в переговорном процессе, актах примирения всегда играла фигура арбитра, третейского судьи – своеобразный «суперавторитет». В последнее время этот институт используется достаточно часто и активно.

Вся деятельность по разрешению конфликтов должна быть пронизана идеями гуманистической психологии. Наиболее важным в данном случае является то, что к разрешению конфликтов следует подходить не с позиции «выиграть-проиграть», а с точки зрения менталитета, в основе которого лежат ненасильственные картины мира, парадигма «выиграть-выиграть» в конфликте, достижение согласия, содействие личностному росту. Этому нужно учиться, и прежде всего представителям властных структур.

Главная задача урегулирования конфликтов – установление мира, прекращение военных действий, открытых столкновений, применения силы.

С момента создания Организации Объединенных Наций в 1945 г. в мире произошло более 100 крупных конфликтов, в которых погибло около 20 млн человек. Во многих из этих кризисных ситуаций из-за использования Советом Безопасности (в общей сложности 279 раз) права вето, что являлось наглядным отражением противоречий того периода. По окончании «холодной войны» число обращений к ООН резко возросло. Механизм обеспечения безопасности силами ООН стал одним из основных средств предупреждения и урегулирования конфликтов и сохранения мира.

Вооруженные силы ООН по поддержанию мира состоят из контингентов войск, предоставляемых государствами-членами. Эти вооруженные силы призваны содействовать предотвраще-

нию военных действий, восстановлению и поддержанию законности и порядка, воссозданию нормальной обстановки.

По уполномочию в случае необходимости они могут вести переговоры, убеждать стороны, проводить наблюдения и расследования. Они осуществляют патрулирование и размещаются между враждующими сторонами. В буферной зоне (шириной от 15 до 35 км в зависимости от территории) силами ООН оборудуются позиции, посты наблюдения и контрольно-пропускные посты.

Открытые межнациональные конфликты в Южной Осетии, Приднестровье, между Грузией и Абхазией, в Таджикистане явились тяжким последствием распада СССР. Особенностью южно-осетинской, грузино-абхазской и приднестровской моделей миротворческого процесса стало участие в качестве нейтральной силы российского воинского контингента.

Обязательными элементами осуществляемого таким образом урегулирования конфликтов являются: образование совместных наблюдательных комиссий, постов наблюдения, отвод участвующих в конфликте вооруженных формирований, создание зоны разделения и зон ответственности миротворческих сил, организация работы совместного пресс-центра для объективного информирования общественности о происходящих событиях. Важнейшее условие поступательности и необратимости процесса урегулирования - интенсивно проводимая, постоянная переговорная работа по дипломатическим и иным государственным каналам.

Крайне важное значение имеет урегулирование конфликтов, приведших к забастовкам. В России по этому вопросу накоплен определенный опыт. В частности, правительство часто использует практику социального партнерства, направленную на заключение приемлемых соглашений.

Во время урегулирования как межнациональных, так и производственных конфликтов громадное значение имеет организация переговоров.

Механизм рассмотрения коллективных трудовых споров предусмотрен Конвенцией Международной организации труда (МОТ). Работает он в развитых и развивающихся странах. В частности, Конвенция МОТ 1981 г. № 154 «Коллективные переговоры» распространяется на все отрасли экономической деятельности и провозглашает принципы, нормы ведения свободных и добровольных переговоров в рамках примирительного или арбитражного механизма или органов, в которых стороны, ведущие коллективные переговоры, добровольно принимают участие.

Процесс по урегулированию конфликтных отношений предполагает определенную подготовительную работу для того, чтобы конфликт улаживался мирными, а не насильственными способами. Первое, что надо делать в этом направлении, - погасить накал эмоциональных страстей. Бесполезно, например, при разгоревшемся национальном конфликте, перешедшем в стадию вооруженного столкновения, пытаться усадить стороны за стол переговоров. Сначала должна быть достигнута договоренность (как правило, с помощью посредника) о прекращении огня, возможно, на первых порах лишь временном. Прямой обмен мнениями, точками зрения помогает только в том случае, когда интенсивность конфликта не слишком велика и есть общие моменты в позициях. Поэтому в ситуации эскалации конфликтных отношений задача заключается в том, чтобы на первых порах избежать прямых контактов между участниками конфликта и в то же время с помощью посредников (или любой третьей стороны, не обязательно имеющей официальный статус посредника) начать налаживать обмен информацией, точками зрения, взглядами. Аналогичная процедура может быть применена и при урегулировании национальных конфликтов.

Однако, вводя «охлаждающий период» при урегулировании того или иного конфликта, следует иметь в виду, что он не может быть слишком длительным. В противном случае он может рассматриваться участниками конфликта (или одним из них) как стремление вообще уйти от решения проблемы. Ситуация может выйти из-под контроля, что приведет к прямым столкновениям сторон.

В принципе все авторы, занимающиеся проблемой анализа и организацией переговоров, сходятся в одном: переговоры включают в себя подготовку, процесс их ведения, анализ результатов и выполнение достигнутых договоренностей [5].

Процесс поиска решений предполагает прохождение ряда этапов:

- взаимное уточнение интересов, точек зрения, концепций и позиций участников;
- их обсуждение;

- согласование позиций и выработка договоренностей. Прежде чем стороны приступят к выработке договоренностей, им необходимо выяснить обоюдные точки зрения и обсудить их. Ученые рассматривают переговоры как процесс снятия информационной неопределенности за счет постепенного уяснения партнерами позиций друг друга. Особенно интенсивно этот процесс идет в начале переговоров, поэтому данный этап можно условно назвать исследовательским.

Большое значение на первом этапе имеет нахождение «общего языка» с партнером по переговорам. Необходимо убедиться, что под одними и теми же терминами и формулировками стороны понимают одинаковые, а не разные вещи. В противном случае участникам грозит срыв выполнения достигнутых соглашений с возможным переходом к жестким конфронтационным отношениям.

Начинаются переговоры вступительными пояснениями, которые должен сделать посредник. В частности, он объявляет цель встречи. Следующий (обязательный!) шаг - введение правил переговоров.

В начале основной части переговоров посредник (после его вводного слова) предоставляет слово участникам и просит их поочередно кратко изложить свои позиции по проблеме.

Дальнейший ход переговорного процесса, в сущности, сводится к поэтапному обсуждению проблемы, принятию конкретных соглашений по отдельным вопросам, переходу от этих частных договоренностей к соглашениям более обширного порядка.

Успешность переговорного процесса зависит от соблюдения ряда правил:

- избегать обсуждений проблемы в целом, не приносящих конкретных результатов. Разбивать проблемы на составные части или подпроблемы и обсуждать их отдельно;
- следовать порядку обсуждения, оставаться в рамках предмета обсуждения;
- двигаться от мелких, частных соглашений к более общим, резюмировать, подводить итоги сделанному;
- реагировать на любые позитивные шаги, действия, предложения участников;
- привлекать внимание сторон к моментам единства и согласия между ними;
- ссылаться на достигнутые договоренности;
- устанавливать соглашения об общих принципах взаимодействия.

Этап обсуждения (аргументации) направлен, как правило, на то, чтобы в наиболее полном объеме реализовать собственную позицию. Он приобретает особое значение, если какая-либо сторона (или все стороны) ориентируется на решение проблемы, обеспечивающее получение собственной выгоды. При этом разгораются бурные и долгие дебаты, которые вдруг сменяются «глухой порой», характеризующейся тем, что естественное течение переговоров приостанавливается. «Партнеры демонстрируют незаинтересованность в деловых встречах, протокольных контактах, расползаются тревожные слухи о возможности откладывания или разрыве переговоров» [3]. Иногда в таких случаях полезным является перерыв в работе, чтобы у участников переговоров была возможность поискать альтернативные решения, посоветоваться в своих «командах», а порой и просто отдохнуть. Продуктивными могут оказаться и неофициальные встречи или консультации.

При успешном преодолении «глухой поры» (если с ней столкнулись участники) переговорный процесс вновь возвращается в нормальное русло. Стороны обычно переходят к очередному этапу переговоров - согласованию позиций. Причем в зависимости от обсуждаемых проблем под этим могут пониматься и какая-то компромиссная концепция (вариант решения проблемы), и просто круг вопросов из числа поднимавшихся в ходе переговоров, которые могут войти в предполагаемый итоговый документ. Согласование позиций - это еще не соглашение, а только его общие контуры. Есть две фазы согласования позиций: сначала нахождение общей формулы, затем обсуждение деталей. Обычно под выработкой общей формулы имеется в виду определение рамок соглашения, а под детализацией - редактирование текста, которое связано с выработкой окончательного варианта итогового документа. Такой подход целесообразен в большинстве случаев, особенно при достаточно сложных, многоплановых переговорах. Он сокращает общее время, необходимое для достижения договоренностей, позволяет четче спланировать обсуждение. При выработке общей формулы соглашения, а затем при ее детализации стороны проходят все три этапа: уточнение позиций, их обсуждение и согласование.

Разумеется, выделенные этапы не следуют строго друг за другом. Уточняя позиции, сторо-

ны могут сразу согласовывать ряд вопросов или отстаивать свои точки зрения (возможно, образовав для этого специальные рабочие органы - экспертные группы), а в конце переговоров вновь перейти к уточнению отдельных элементов своих позиций. Однако в целом при решении названных задач должна сохраняться названная последовательность. Несоблюдение этого может привести к значительному затягиванию переговоров, а то и к их срыву. В зависимости от специфики конкретных переговоров тот или иной этап может быть практически свернут, а другой - напротив, занимать центральное место.

Собственно подготовка к переговорам включает в себя картографию конфликта, сбор фактов, ответы на вопросы, в частности:

- а) чего я хочу;
- б) кого я спрашиваю;
- в) какую пользу получит этот человек от переговоров;
- г) чем мы можем обменяться; д) к каким доводам прибегнет другая сторона для оправдания своей позиции;
- е) какие трудности испытывает она в данный момент;
- ж) какие последствия вытекают для другой стороны в случае ее согласия;
- з) приемлемы ли они для нее?

Эффективность переговоров зависит от глубины доверия между партнерами. В этих целях полезно соблюдать ряд рекомендаций:

- вспомните фразы, способствующие эмпатии;
- будьте терпеливы, применяйте активное восприятие;
- придерживайтесь принципов оптимального самоутверждения;
- создайте условия и климат для подхода «выиграть-выиграть»;
- излагайте свои мысли четко и кратко;
 - не бойтесь твердого выдвижения своих взглядов; задавайте вопросы для поддержания переговоров в нужном русле;
- специфические вопросы типа «как?» или «что?» помогают осютить ситуацию более эффективно, чем расплывчатые предположения;
- сформулируйте ваш вопрос так, чтобы он наводил на размышления о новых возможностях;
- в ответ на нежелание вести переговоры или тенденцию оправдывать свои действия спросите у ваших партнеров о том, что может придать им большую готовность (усилить у них интерес, придать им большую уверенность);
- вместо того чтобы оправдываться, активно воспринимайте нападки на вас;
- не прибегайте к формулировкам, способным вызвать раздражение;
- нападайте на проблему, а не на человека;
- включайте их точку зрения в ваши аргументы;
- задайте тон, способствующий согласию;
- помогите вашим партнерам пересмотреть их нереалистичные ожидания или планы;
- будьте гибкими, обдумайте заранее диапазон ваших возможных уступок;
- учитывайте местные обычаи при переговорах;
- держитесь своей цели, но не намеченного маршрута. Не упускайте из виду ваших долгосрочных планов, но будьте гибкими в отношении того, как вы к ним придете;
 - прибегайте к «и», а не к «но»;
 - ведите запись. Многие переговоры требуют нескольких встреч;
 - знайте, где остановиться:
- а) если дискуссия принимает чересчур эмоциональный характер, попросите сделать перерыв;
- б) если переговоры зашли в тупик, отложите их на пару дней;
- в) смените тему, если вопрос начинает разжигать страсти;
 - при деловых переговорах целесообразно восстановить письменную копию соглашения и дать каждой стороне по экземпляру. Это может быть в форме меморандума, счета, обмена письмами, формального контракта.

При урегулировании конфликтов через посредничество используются следующие процедуры:

1. Постановление: третья сторона заслушивает дело и выносит обязывающее стороны постановление (система судов и арбитража).

2. Рекомендации: третья сторона собирает факты и аргументы и выносит рекомендации, необязательные к исполнению, но достаточно веские и склоняющие к компромиссу (согласительная процедура).

3. «Челнок»: третья сторона служит передатчиком предложения и альтернатив.

4. Контролер процесса: третья сторона имеет жесткий контроль над процессом переговоров, но не над их содержанием.

5. Провайзер процесса: третья сторона создает условия для встречи сторон, обычно предоставляя им помещение и услуги.

6. Советник по содержанию: одна из сторон запрашивает совет эксперта по определенным вопросам.

7. Советник по процессу: один из участников запрашивает мнение консультанта в области урегулирования конфликтов для получения помощи при подготовке аргументов.

Участвуя в выработке решений (в качестве одной из сторон, посредника или консультанта), важно иметь в виду, что не следует пытаться найти «единственно правильное решение», подобно ответу в школьном задачнике.

Требования к поведению посредника:

- утверждение нейтральной сбалансированной позиции по отношению к обеим переговоривающимся сторонам;

- создание паритета участников переговорного процесса (они должны занимать за столом переговоров абсолютно равные относительно посредника позиции);

- поочередное обращение к обеим переговоривающимся сторонам;

- корректные формулировки задаваемых вопросов;

- выравнивание объема времени работы с обеими переговоривающимися сторонами;

- работа на организацию переговорного процесса и недопустимость оказывания влияния на содержательную сторону переговоров, характер принимаемых участниками обсуждения решений.

Суть заключительного этапа сводится к оформлению соответствующих документов. Если же участники переговоров представляют себя лично, то достаточно устной договоренности. В целом же необходимо иметь в виду, что процесс урегулирования конфликтов почти никогда не идет гладко: периоды успешного продвижения к согласию могут сменяться этапами застоя, а то и регресса. Успешное завершение этого процесса во многом зависит от знаний, умений, квалификации как непосредственных участников конфликта, так и представителей государственных структур, в обязанности которых входит предотвращение насильственных действий в конфликтных ситуациях.

Литература

1. Гришина Н.В. Давайте договоримся. - СПб., 1993.
2. Корнеулис Х., Фепр Ш. Выиграть может каждый. - М, 1992.
3. Ковалев А.И. Азбука дипломатии. - М., 1988.
4. Линде Н.Д. Психотерапия в социальной работе. - М., 1992.
5. Лебедева М.М. Вам предстоят переговоры. - М, 1993.
6. Мальков В.Г. Франклин Рузвельт. Проблемы внутренней политики и дипломатии. - М., 1988.

Глава 20 ТЕОРИЯ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ВОЗДЕЙСТВИЯ

§ 1. Сущность социально-психологического воздействия

Психология воздействия - одно из самых традиционных направлений социально-психологического знания. Однако, несмотря на то, проблематика психологического воздействия и сегодня продолжает оставаться, пожалуй, наиболее популярной и интригующей сферой исследовательских и практических интересов психологии. Такая ситуация связана в первую оче-

редь с тем, что дана предметная область напрямую выходит на раскрытие механизмов, способов и методов управления психическими явлениями; определяет общую логику развития и основную «сверхзадачу» социальной психологии как научно-практической дисциплины, указывает на наиболее проблемные узлы соприкосновения психологической науки и общественной практики, социального заказа.

На общеметодологическом уровне социально-психологической теории психологическое воздействие выступает в качестве системообразующей категории психологии, которая во многом определяет целевую перспективу (т. е. поиск законов управления психическими явлениями) и прикладной потенциал, общественное лицо этой науки, обусловленное реальной дееспособностью выявленных в ней законов и концепций, их применимостью в социальной практике. На более конкретном уровне методологического обобщения именно категория психологического воздействия и должна представлять собой основное понятие отсутствующей пока в отечественной науке прикладной методологии. Предназначение последней - перекинуть надежный мост между социально-психологической наукой и социальной практикой, воссоединить абстрактную научную мысль и живую человеческую реальность в целях научно обоснованного управления ею.

Структуру социально-психологического воздействия или социальных влияний можно представить следующим образом: субъект, объект, способы влияния, средства, механизм.

В качестве субъектов социальных влияний могут выступать как человек, отдельная личность, так и общности. По мере осложнения социальной обстановки характер субъектов воздействия меняется. Например, в условиях чрезвычайного положения управление в социальной сфере переходит к военным органам.

Объектом социальных влияний выступают самые разнообразные социально-психологические явления: личность, общности, их образ жизни, стратификация общества, конфликты, социальная напряженность групп, толпа и пр. Что же касается способов социальных влияний, то здесь можно условно выделить как силовые административные приемы (применение военной силы), так и не силовые (увольнение, система наказания), а также социально психологические и психотерапевтические.

Традиционно к социально-психологическим способам влияния относили внушение, заражение, подражание, убеждение. На самом деле к их числу также относятся слухи, рэкет, захват заложников, публичные террористические акты, аварии, эпидемии, митинги, демонстрации, голодовки, стачки, забастовки, акты самосожжения, использование средств массовой информации, модификация поведения, религия, мода, реклама, психотропное оружие. При этом способы влияния могут быть правовыми и антиправовыми, стихийными и умышленными. Вопрос о средствах и механизмах социальных влияний выходит за рамки социальной психологии, так как это междисциплинарная проблема. Она может быть решена только при координации усилий психологов, физиков, медиков, гигиенистов и других специалистов. Психотерапевтическое вмешательство предполагает позитивные изменения личностной и групповой роли посредством применения тренингов, психодрамы.

Говоря о социально-психологическом воздействии, нельзя не сказать о технике его применения. Вообще психотехника как научное направление имеет давнюю историю. Своими корнями она уходит в 20-е годы, историю психологии труда. Здесь следует отметить наличие частных теорий, связанных с разработкой рекламы, применением средств массовой информации и т.п. Но об общей теории техники социально-психологического воздействия вести речь не приходится. Между тем далеко продвинулись разработки в области «модификации поведения», направленные на манипулирование массовым поведением, формирование общественного мнения, установок. При этом все большее распространение приобретает техника гуманистической психологии, в частности ненасильственного общения, разрабатываемая научными центрами, расположенными в Швейцарии и США.

История психологии воздействия как самостоятельной научной отрасли дает отчасти некоторые основания для скептического отношения позитивистов к научным возможностям психологического знания, поскольку данная дисциплина стала разрабатывать свой предмет прямо в противоположной логической схеме. С начала становления этой области предпринимались попытки решения прежде всего практических задач в целях управления психологическими, социально-психологическими, социальными явлениями.

Известная книга Аристотеля «Риторика», написанная приблизительно в 350 г. до н.э., специально была посвящена искусству психологического воздействия на других людей. В ней содержатся некоторые основные принципы социального влияния и убеждения. С точки зрения Аристотеля, успех убеждающего воздействия зависит от того, кто говорит, что говорит и кому говорит. Интересно отметить, что данная, ставшая классической формула убеждающего воздействия систематическую и всестороннюю экспериментальную апробацию прошла лишь в середине XX в. благодаря знаменитой серии так называемых Йельских исследований, проведенных Карлом Ховландом и его учениками.

Однако эмпирические наблюдения и отдельные исследования в области психологии убеждающего воздействия и социального влияния, естественно, зафиксированы намного раньше. Психология в силу своей практической направленности всегда являлась сферой самого пристального интереса (как житейского, так и научного).

Число научных концепций психологического воздействия (общих и специальных), разработанных различными психологическими школами, на сегодня составляет несколько десятков. Объем же конкретных эмпирических исследований и публикаций просто не поддается охвату.

За последние 20-25 лет в мировой психологии возникло несколько принципиально новых концептуальных подходов, пытающихся изучать целостные взаимосвязи между человеком и его окружением. Эти направления, будучи междисциплинарными по характеру, получили различные наименования в зависимости от своих предметных пристрастий (в качестве примера можно назвать поведенческую экологию, психологию архитектуры, социальную экологию, психогеографию и т.п.).

Вместе с тем в этой уже достаточно обширной исследовательской области одно направление претендует на системный охват взаимоотношений человека и среды в рамках психологического знания - это так называемая психология среды или экологическая психология.

Центральным понятием экологической психологии является понятие «место поведения», или «поведенческая ситуация». Место поведения - это определенным образом организованные и ограниченные во времени и в пространстве характеристики среды поведения, в рамках которой конкретная деятельность и поведение человека унифицированы и циклично повторяются, например, унифицированное ролевыми предписаниями и характеристиками конкретной средовой обстановки поведение людей в аптеке, гараже, школьном классе, на баскетбольной площадке и т.п. Место поведения, объединяющее физические свойства ситуации и социальной нормы, однозначно детерминирует и определенные паттерны поведения людей в данной конкретной ситуации. Иными словами, специфическое поведение, которое должно возникнуть, скорее можно предсказать или спровоцировать исходя из организации специфической ситуации, чем на основе индивидуальных различий между людьми. Таким образом «ведет себя» не столько сам индивид, сколько вся экологическая система (индивид и среда), которая изменяется во времени и в пространстве.

Довольно впечатляющим примером работы такой целостной системы, места поведения в ее воздействии (в данном случае отрицательном) на психологические характеристики людей могут служить результаты тюремного эксперимента, организованного американским психологом Ф.Зимбардо. Поведенческая ситуация : эксперимента оказала настолько сильное дегуманизирующее влияние на испытуемых (обычных студентов), что эксперимент пришлось прекратить значительно раньше первоначально планируемого срока. Испытуемые слишком сильно стали идентифицировать себя как с физической средой (обстановкой тюремного заключения), так и с предписанными им ролями (либо заключенных, либо надзирателей), личностно отождествляться с соответствующими этим ролям специфическими моделями поведения и взаимодействия между собой.

К числу средств воздействия можно отнести, в частности, со временные методы психологической конверсии и индокринации, психопрограммирования и психологического контроля и так называемые активные методы социального обучения и т.п. Отличительной чертой этих методов и техник является то, что для достижения кардинальных психологических эффектов при использовании большинства из них преднамеренно и достаточно тонко варьируется целостный комплекс параметров как физического, так и социального окружения, а также учитываются индивидуальные характеристики объектов воздействия.

В качестве современного примера использования целого комплекса методов психологического воздействия в целях личностной конверсии (обращения в новую идеологию) в зарубежной литературе часто приводится случай с Патрицией Херст. Этот случай не только вызвал большой резонанс у американской общественности, но и получил всестороннюю научную интерпретацию в качестве классической модели личностно-преобразующего воздействия.

3 февраля 1974 г. 19-летняя Патриция Херст, дочь одного из самых влиятельных газетных магнатов Америки, была похищена из дома в г. Геркли (Калифорния) группой молодых людей, назвавших себя «Объединенной свободной армией» (ОСА). Своей основной задачей эта организация провозгласила борьбу за свГюду всех угнетаемых капиталистической системой. В качестве выкупа за Патрицию ОСА потребовала от семьи Херстов обеспечение продовольственными товарами калифорнийских бедняков на гумму в несколько миллионов долларов.

Но главная сенсация заключалась не в этом, поскольку родители- Пи, в конце концов, удовлетворили требования похитителей и путь к свободе для Патриции был открыт. После двух месяцев плена, две недели из которых она провела под замком в маленьком чулане с завязанными глазами, девушка вдруг сделала открытое заявление о решении вступить в члены ОСА. Патриция публично отказалась от своей семьи и взяла себе новое имя - Таня - в честь кубинской революционерки - сподвижницы Че Гевары. В заключение Патриция-Таня выразила надежду, что семья и бывшие друзья попытаются понять как ее, так и происшедшие в ней изменения.

В течение нескольких последующих месяцев ее видели вместе с другими членами ОСА, участвующими в вооруженном ограблении банка и ряда магазинов. 17 месяцев спустя ее арестовали. Таня улыбалась для прессы и в интервью провозгласила себя навсегда «городской партизанкой».

Ф.Зимбардо с сотрудниками подвергли специальному анализу тот случай и выделили ряд критических переменных, оказавших решающее влияние на конверсию Патриции Херст:

- изначальные политические убеждения девушки, которые хотя и не были достаточно хорошо оформленными и устойчивыми, но имели скорее левоцентристскую направленность;

- условия ее похищения и содержания, которые должны были породить у нее страх за свою судьбу и будущее благополучное возвращение домой. Однако, хотя она и содержалась в чулане, члены ОСА обращались с ней в целом дружелюбно, что могло вызвать у Патриции общее чувство благодарности к ним. Кроме того, в ней могло возникнуть и сильное чувство вины перед своими похитителями из-за привилегированного положения ее семьи в обществе, различного материального состояния ее и членов ОСА;

- ежедневное воздействие на Патрицию убеждающей коммуникации, откровенной и дружественной по форме, раскрывающей философию ОСА;

- тесная связь всех восьми членов ОСА психологическими и моральными узами, а также единство стола и веры. Они четко обрисовали Патриции ту реальность, в которой они живут, откровенно изложили принципы их сосуществования; обхождение членов ОСА с ней обусловило повышение их статуса в глазах девушки и признание ею этой организации. Более того, Патриция могла легко идентифицироваться с этими лицами, поскольку была с ними одного возраста. Далее, члены ОСА вполне могли вызвать к себе доверие и симпатию и даже создать вокруг себя некий романтический ореол тем, что, подобно Робин Гуду, они ничего не брали лично для себя и все раздавали бедным;

- факт самостоятельного принятия Патрицией окончательного решения на основе самоубеждения.

В ходе анализа четко определились две основные стадии в процессе конверсии, которые в конечном счете и привели Патрицию Херст к принятию (причем добровольному и искреннему) идеологии ОСА.

1. На начальной стадии процесса психологической трансформации использовалась тактика принуждения: сама акция похищения, довольно длительное нахождение в условиях социальной изоляции при почти абсолютной сенсорно-перцептивной депривации в ситуации полнейшей неизвестности о будущей своей судьбе, без сомнения, оказали сильнейшее дестабилизирующее влияние на всю психическую организацию девушки. Однако именно эта тактика и должна была сделать ее психику более податливой и уязвимой ко всем последующим убеждающим воздействиям.

2. Вторая стадия, проходившая после освобождения Патриции из заточения, пробудила в ней столь же бурные, но уже обратные положительные по модальности эмоции. Члены ОСА резко сменили свою тактику и от принуждения перешли к убеждению, что было реализовано в ситуации откровенного и доверительного диалога по поводу их идейной платформы и нормообразующих принципов жизни.

В области психологии воздействия можно выделить два основных направления, связанных с неосознаваемой областью психического.

Первое направление как в научном, так и в практическом плане охватывает большую группу методов, прежде всего саморегуляции и самопрограммирования, основное предназначение которых - мобилизация и совершенствование индивидуальных психофизических возможностей человека, раскрытие и развитие его творческих способностей и потенциалов, обретение состояниетворческого самочувствия и переживания. Разработанные главным образом восточными философскими учениями и школами, эти методы предполагают использование средств физической ре-лаксации, концентрации с целью углубленного изучения человеком самого себя, собственного тела, пробуждения своих субъективных глубинных чувств и переживаний, обретения состояния «просветления», в первую очередь для более совершенного само-управления своей психической деятельностью, безотносительно к влиянию внешнего социального окружения. В сегодняшней человеческой культуре в несколько измененном варианте применяются такие методы и техники психического самовоздействия и психофизической саморегуляции, как аутогенная тренировка и трансцендентальная медитация, биоэнергетика и психосинтез, дыхательная и голосовая терапия, терапия движения и «рольфинг» и. Об их широком распространении, прежде всего в западной культуре, свидетельствует такой факт, что только в США насчитываются сотни учреждений и специальных центров, разрабатывающих и использующих разнообразные средства модификации поведения и самопрограммирования психики человека, где постоянно задействованы миллионы людей.

Второе направление обусловлено изучением возможностей и разработкой средств и методов внешних (подпороговых) воздействий на сферу бессознательного для целенаправленной модификации психических процессов, состояний и поведения человека, т. е. и обход контроля сознания за внешней стимуляцией. Особенно часто методы подпорогового (а также «маргинального») воздействия используются в коммерческой рекламе и политической пропаганде, в современных поп-арте и рок-культуре, распространяемых с помощью средств массовой информации и коммуникации. На Западе иногда признают, что человек сейчас является объектом постоянной и целенаправленной психологической манипуляции и контроля, формирующих зачастую его базовые социальные потребности, ценности, интересы, определенные способы поведения и стиля жизнедеятельности, и что возможности такого манипулирования практически безграничны.

Большой практический интерес к феномену и возможностям подпорогового (или так называемого сублимального) воздействия на психику впервые был вызван работой В. Паккарда «Тайное воздействие» (1957). В ней проводилась основная мысль о том, что все люди постоянно находятся под влиянием определенного рода символической стимуляции, которая может не обнаруживаться пятью основными человеческими чувствами, и что количество ее составляет до 60% от всей поступающей в мозг информации. В качестве одного из главных доказательств стали результаты естественного эксперимента, проведенного в США в 1957 г. Дж. Викари (специалист в области коммерческой рекламы) в зале кинотеатра. Суть эксперимента состояла в том, что в ходе просмотра кинофильма «Пикник» через каждые 5 с перед зрителями на экране воспроизводилось два типа рекламных сообщений: «Пейте кока-колу» и «Ешьте воздушную кукурузу». При этом время предъявления экспозиции было ниже порогового уровня возможностей человеческого зрительного восприятия (1/3000 с). Последующий анализ наблюдений за поведением зрителей показал, что продажа в фойе кинотеатра рекламируемых напитков и воздушной кукурузы возросла соответственно на 57,7 и 18,1%.

К эффективным практическим средствам невербального воздействия можно отнести и так называемые эффекты зеркалирования и синхронии, недавно открытые в рамках нового направления в психологии - нейролингвистического программирования.

Зеркалирование проявляется в заимствовании и копировании поз, жестов, тона голоса, а иногда диалектов и произношения при взаимодействии партнеров по общению. Зеркалирование

усиливает взаимосвязь и взаимовлияние между ними.

Синхрония связана с телесными ритмами слушающего и говорящего субъектов. В исследованиях по невербальной коммуникации, в частности, установлено, что люди при разговоре как бы «подтанцовывают» своим телом в такт собственной речи. Все телесные движения синхронно аккомпанируют этим ритмически ударам, или синхрониям. При интеракционной синхронии слушатель также двигается в такт голосовому ритму говорящего, обеспечивая тем самым невидимую, но ощущаемую эмоциональную взаимосвязь с ним. Синхрония максимальна, когда общающиеся находятся в состоянии согласия или диалога между собой; минимальна при споре и конфликте между ними. Если внимание при разговоре рассеивается, синхрония прерывается.

Очевидно, что человек, знакомый и владеющий такими утонченными приемами невербального воздействия на других, имеет значительное преимущество в организации межличностных контактов и нужного ему психологического влияния на этих людей.

В качестве еще одного из последних достижений в области нейролингвистического программирования можно назвать метод психологической диагностики и воздействия, разработанный на основе научных достоверных фактов о взаимосвязи между положением глаз субъекта и сенсорными процессами, отвечающими за прием и переработку поступающей в мозг информации. Так, было установлено, что если человек (правша) смотрит вверх и налево, то он вызывает визуальную память; вверх и направо - это свидетельствует о возникновении у него нового зрительного представления или образа; когда глаза находятся в горизонтальном положении - происходит контролирующий процесс; если же глаза направлены вниз и налево, то это означает, что процесс кинестетического ввода информации является ведущим; вниз и направо - сигнал о внутреннем диалоге.

На основе этих исследований возникла гипотеза, что если известны характеристики ведущего в данный момент сенсорного способа визуального поведения человека, то можно достоверно знать о способах успешного обращения с ним и воздействия на него. Например, для того чтобы переубедить человека, который является преимущественно «визуализатором», следует апеллировать к нему не логической аргументацией, а рисуя в основном словесные образы. С другой стороны, если ведущий сенсорный канал у субъекта - кинестетический, то здесь наилучшим способом влияния будет включение его в релевантную ситуацию, конкретную деятельность.

§ 2. Характеристика социально-психологического воздействия

Многие научные разработки ориентированы на системный, «синтетический» охват психических явлений и психологического воздействия. Достаточно упомянуть работы в области экологической психологии, психологии поведенческих и социальных влияний (Р.Баркер, 1963, 1973; Дж.Гибсон, 1988; А.Мерибиан, 1974, и др.). Эмпирическим аналогом системного подхода может служить многолетний и фундаментальный цикл тех же Йельских исследований, посвященных комплексному изучению факторов, влияющих на принятие объектом воздействия убеждающей информации. Всестороннему эмпирическому анализу были подвергнуты возможные источники информации, само по себе информационное сообщение, каналы, через которые оно могло быть передано, а также индивидуально-психологические, личностные характеристики реципиента как объекта убеждающей коммуникации. Наконец, вместе с возникновением необихевиористической ориентации в поведенческой психологии обозначилась довольно зримая перспектива для обоюдного сближения и взаимного проникновения этих прежде считавшихся альтернативными научных направлений в психологии.

Убедительнее всего эта тенденция на данном этапе развития психологии воздействия проявилась в относительно взаимном слиянии некоторых концепций, разработанных первоначально в рамках бихевиоризма и когнитивизма. Определенный «идейный обмен» в настоящее время начинает происходить и между некоторыми представителями бихевиоризма и психоанализа, бихевиоризма и гуманистической психологии и т.п., причем как на уровне теоретических инноваций, так и в области практической психологии.

Своеобразным итогом сделанного обзора будет формулирование некоторых практических правил и принципов организации эффективной, убеждающей информации (в основном пригодной для целей массового воздействия на аудиторию). Эти принципы представляют собой квинт-эссенцию из результатов Йельских исследований других эмпирических разработок.

1. Мнение людей подвергается более сильному влиянию со стороны коммуникаторов, которые кажутся экспертами в своей области и вызывают доверие.

2. Впечатление об искренности коммуникатора и доверие к нему (а следовательно, и эффективность воздействия) могут быть увеличены, если он ясно аргументирует позицию, которая заслуживает доверия, т.е. явно не затрагивает его прагматические интересы и не приносит ему никакой выгоды (а лучше всего - противоположна интересам коммуникатора), и если он не пытается явно, «в лоб», повлиять на мнения людей.

3. Если аудитория и знает о прагматических целях и намерениях коммуникатора, имеющего очень высокий авторитет у нее, он будет оказывать на нее влияние только из-за одного желания аудитории идентифицироваться с авторитетной личностью, брать с нее пример.

4. При высоком авторитете коммуникатора аудитория будет тем более убеждаема, чем больше противоречий будет существовать между ее начальным мнением и точкой зрения, которую отстаивает коммуникатор.

5. Имея откровенно слабый или неопределенный авторитет, коммуникатор может воздействовать на аудиторию только при среднем расхождении позиций между ними.

6. Наибольший «убеждающий» эффект дает апелляция коммуникатора к эмоциям (положительным и отрицательным) аудитории в сочетании с логической аргументацией и конкретными инструкциями по выполнению действий в рамках поставленных задач.

7. Эффективность воздействия в немалой степени зависит и от способа организации и стратегии подачи информации, которые, в свою очередь, обязательно должны быть соотнесены с конкретными характеристиками и актуальным состоянием той аудитории, по отношению к которой это информационное воздействие применяют.

8. Восприимчивость аудитории оптимальна, когда она изначально спокойна, удовлетворена и заинтересована в общении. Вместе с тем более интеллектуальная аудитория в меньшей степени убеждаема односторонней аргументацией и будет более удовлетворена, если ей преподнесут альтернативные точки зрения, которые затем опровергнут. Если аудитория имеет более низкий образовательный уровень или меньше информирована и, кроме того, расположена к коммуникатору, то большее воздействие будет иметь односторонняя аргументация.

9. Следует опасаться так называемого «инокуляционного эффекта» в коммуникации. Кратко суть его состоит в том, что если человек изначально формирует отрицательную установку на сообщение или отвергает плохо аргументированное сообщение, то он как бы «иммунизируется» против принятия всей последующей информации от этого источника, даже если его дальнейшие сообщения более добротны и убедительны.

10. В ситуации, когда два коммуникатора защищают точки зрения, альтернативные друг другу, большее значение приобретает временная последовательность передачи сообщений. Так, сообщение первого коммуникатора станет более влиятельным для аудитории, если временной интервал между первым и вторым выступлением будет небольшой. Однако этот интервал должен быть большим между последним выступлением оппонента и решением аудитории как арбитра. Этот эффект получил название «эффект первичности».

11. Другая тактика, известная под названием «эффект недавности», срабатывает в пользу выступления последнего коммуникатора. В этом случае нужно, чтобы временной интервал между обоими выступлениями был как можно больше, а промежуток между вторым сообщением и окончательным решением аудитории – как можно меньше.

Говоря о психологическом воздействии, следует отметить работы, посвященные исследованиям группового давления (Г.Тард Г.Лебон, Г.Олпорт, В.М.Бехтерев), явлениям конформизма (М.Шериф и др.), групповой поляризации (С. Московичи, М.Заиаллони), «диффузии ответственности в группе» (М.Уоллач П.Коуган и Д.Бем), эффекту «сдвига к риску» (Р.Броун и др.), созданию имиджа (В. М. Шепель).

Основные приемы психологического воздействия, используемые в поведенческих технологиях практической работы с людьми, можно сгруппировать следующим образом:

- а) исполнение различных социальных ролей и научение более эффективной игре;
- б) позитивное подкрепление с помощью различных приемов и техник, способствующих формированию нужных поведенческих реакций (например, вручение призовых жетонов, от количества которых зависят будущие моральные и материальные «блага» клиента);

в) сдерживание нежелательных форм поведения. Этот прием обычно включает три компонента: релаксацию с помощью аутотренинга; иерархизацию субъектом жизненных событий по степени трудности и вероятности избегания с помощью записи и последующего обсуждения с терапевтом; совмещение этих двух компонентов;

г) аверсивные (от лат. *abversus* - обращенный лицом) процедуры наиболее спорная область теории и практики поведенческой терапии и тренинга, поскольку в их основе лежит негативное подкрепление (или попросту наказание). К аверсивным процедурам можно отнести различного рода штрафы за нежелательное поведение, блокирование возможностей доступа к позитивным стимулам и, наоборот, пресыщение позитивной стимуляцией, а также предостережение и, наконец, наказание посредством применения рвотных лекарственных препаратов и даже электрошока в целях сдерживания произвольных поведенческих реакций. Сторонники такого психологического воздействия любят ссылаться на очевидный парадокс, который состоит в том, что общественная система в целом охотно использует аверсивные процедуры для контроля за отклоняющимся поведением своих членов, хотя внешне (средствами массовой информации) выражает сожаление и возмущение по этому поводу;

д) моделирование в целях овладения объектом новыми поведенческими реакциями стало главной техникой в практике поведенческой терапии. Иногда эта процедура обозначается как имитация, замещающая научение и подкрепление, идентификация, побуждение и затухание, а также социальная фасилитация, играниролей и заражение. Нетрудно заметить, что техника моделирования основана главным образом на наблюдении за происходящими событиями и поведением других людей с последующим использованием этого опыта в организации собственных поведенческих реакций на соответствующие похожие события.

Особое влияние на разработку основных принципов психологического воздействия оказали теории, разработанные в рамках когнитивного направления западной социальной психологии. К их числу, в частности, можно отнести теории когнитивного соответствия (Ф. Хайдер, Т. Ньюком, Л. Фестингер и др.), теорию социального сравнения (Л. Фестингер), теории атрибуции и самоатрибуции (С. Шехтер, Дж. Сингер и др.), теорию аттракции (Т. Ньюко и др.), теорию самовоспитания (Д.Бем), теорию управления впечатлением (Дж.Тедеша), инсентивную теорию (М.Розенберг) и некоторые другие.

В качестве одной из самых влиятельных долгое время выступала теория когнитивного диссонанса, разработанная Л.Фестингером. Давая общую характеристику этой теории, авторы книги «Современная социальная психология на Западе» (М.М.Богомолова и др.) выделяют три основных этапа: а) возникновение диссонанса между когнитивными элементами; б) существование диссонанса, вызывающее стремление уменьшить его или воспрепятствовать его росту; в) изменение поведения или знания либо осторожное отношение к новой информации как проявление этого стремления. Для того чтобы оказать психологическое воздействие на другого человека, надо сначала за счет внешних воздействий (вербальных, невербальных, ситуационных факторов) каким-то образом спровоцировать усиление диссонанса в его внутренней когнитивной структуре, вызвать нарушение в целостном единстве элементов, составляющем привычный «Я-образ» этого человека. Переживание субъектом состояния когнитивного диссонанса, в свою очередь, может мотивировать его на восстановление когнитивного баланса, душевного равновесия, но уже за счет изменения своих прежних, привычных для него аттитюдов соответственно поведенческих моделей.

Таким образом, сокращая диссонанс, человек сохраняет целостный и позитивный образ самого себя. Вместе с тем, хотя такое эго-защитное поведение может быть рассмотрено скорее как полезное, в реальной жизни оно, как доказывает практика, иногда может приводить к отрицательным (и даже губительным) последствиям как для самого человека, так и для окружающих его людей.

Практика и исследования показывают, что чем целостнее, устойчивее, позитивнее и рефлексивнее будет «Я-образ» субъекта, чем значимее, ценностнее и осознаннее будут его аттитюды, которые подвергаются воздействию, тем ниже перспективы и шансы вызвать у него значительный когнитивный диссонанс посредством внешних влияний.

Все это еще раз указывает на важность внутренней системы самоконтроля у человека, а также дает основание утверждать, что процесс психологического воздействия в значительной

мере можно трактовать как процесс самовоздействия. Вместе с тем работа системы самоконтроля может быть обеспечена не только внутренними процессами саморегуляции, но и некоторыми другими факторами, например специфическим социальным окружением человека (усиливающим или ослабляющим его систему внутренней защиты), а также некоей авторитетной фигурой, которая может присутствовать не в социальном пространстве субъекта, а в его внутреннем субъективно-личностном поле.

С учетом этих замечаний рассмотрим некоторые практические рекомендации и выводы по использованию конкретных тактик и приемов психологического и социального влияния на людей. Это можно сделать на основе материала, взятого из известной книги американского психолога Э.Аронсона «Социальное животное» (1972). Рассуждая об этих проблемах, ученый, в частности, пишет: если бы современный Макиавелли давал советы современным правителям, он, возможно, предложил бы следующие стратегии, основанные на данной теории.

Если хотите сформировать у кого-то более позитивные attitudes на объект, дайте ему возможность каким-то образом связать себя как с собственностью с этим объектом». Разработано несколько приемов такой эскалации мотивации у человека относительно какого-либо внешнего объекта. Сюда в первую очередь можно отнести приемы, повышающие значимость и ценность для субъекта совершения им тех или иных действий и поступков. Для этого, например, можно частично блокировать возможность его включения в какую-либо деятельность или общение, создать трудности для овладения каким-либо предметом с помощью, скажем, таких техник психологического воздействия, как «незавершенное действие» («эффект Б.В.Зейгарник») или совершения с этим человеком какого-либо обряда «инициации» и т.п. Диссонантная теория утверждает, что если человек приложил большие усилия для достижения какой-то цели, то она будет более значимой и привлекательной для него по сравнению с той ситуацией, когда для достижения цели он не затратил никаких усилий. В качестве такой цели, естественно, могут выступать не только вещи и предметы, но и другие люди.

Суть другой эффективной тактики, прямо обратной предыдущей, состоит в том, что человека вначале «связывают» небольшими обязательствами или получают от него согласие в малом, что-бы в дальнейшем постепенно втягивать его в обязательства более основательные, увеличивая вероятность согласия в большом. Типичным примером использования этой техники является поведение хорошего продавца с «наивным» покупателем. Психологический механизм данной тактики связан с тем, что у человека вначале формируется установка на самозащиту новых своих действий или убеждений, наличествует определенная практика, которая эту установку закрепляет. В дальнейшем это и позволяет данному человеку противодействовать возможным попыткам воздействия на него извне.

Нечто подобное предлагает и Д. Карнеги в своей книге «Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей», где, как известно, представлен целый свод приемов и правил манипулирования другими людьми. Так, для того чтобы переубедить другого человека, ни в коем случае нельзя вступать с ним в открытый спор. Чтобы склонить этого человека на свою сторону, необходимо строить общение с ним так, чтобы он в ответ на ваши вопросы и просьбы никогда не смог сказать «нет»; наоборот, всегда и голосом, и жестами подтверждал свое согласие с вами и вашими предложениями.

В духе данной «идеологии» разработано технологическое правило, связанное с формированием новых и изменением старых установок и моделей поведения человека. Оно гласит: если вы хотите усилить моральные установки или, наоборот, смягчить систему отношений другого человека к какому-либо поступку, который этот человек ранее считал чем-то ненужным или неприемлемым для себя, то надо «соблазнить» его на совершение именно этого поступка. Эффективнее это можно сделать посредством побуждения человека к публичному заявлению о своей лояльности или к выступлению в защиту чего-то такого, с чем он прежде мог быть не согласен. Возникший диссонанс между публично совершенным действием и старыми убеждениями, скорее всего, приведет к тому, что человек будет вынужден изменить имевшиеся у него взгляды в сторону большего соответствия со своим поступком. Данный эффект назван «контраттитудной защитой».

Американский психолог У.Мак-Гайр открыл феномен, который назвал иннокуляционным эффектом. Этот феномен стал использоваться в качестве ведущей объяснительной модели для

понимания психологических механизмов, лежащих в основе порождения и усиления сопротивления человека к контраргументам и контрпропагандистским воздействиям. Суть открытого У. МакГайром «эффекта» состоит в том, что для усиления сопротивления к контрпропаганде необходимо первоначально ознакомить субъекта с контринформацией небольшого объема и не слишком лично значимой. Эту технику можно сравнить с прививками неолыких доз болезнетворных вирусов для повышения сопротивляемости организма болезни. Введенная в сознание человека «иммунизированная» в нем альтернативная информация должно вызвать определенный внутренний диссонанс (незначительный по силе), что в конечном счете должно заставить этого человека начать определенную мыслительную работу по приведению своей когнитивной системы в прежнее сбалансированное состояние. Делает он это, как правило, с помощью еще более веских аргументов в защиту основной своей позиции. По мнению У. Мак-Гайра, такая работа должна еще более укрепить уверенность субъекта в правоте своих убеждений. Тот же механизм сопротивления должен срабатывать и при необходимости окончательно убедить (скажем, сомневающегося) человека в принятии конкретного решения относительно какого-либо действия или поступка.

Таким образом, для порождения кардинальных личностных изменений в человеке и его когнитивной организации необходима внешняя стимуляция такой интенсивности и субъективной значимости, чтобы дисбалансировать его целостную аттитюдную систему. В практической работе с людьми для этой цели чаще всего используются уже упоминавшиеся приемы «иллюзивной» терапии, а также так называемые техники «катарсического» воздействия, вызывающие довольно сильные эмоциональные реакции у клиентов. Главным требованием здесь является наличие высокого профессионализма в работе с такими приемами психологического воздействия во избежание отрицательных для клиента рецидивов и последствий. Частным случаем применения такой тактики социального влияния является известный прием, получивший название «апелляция к страху», который мы рассматривали на примере личностной конверсии Патриции Херст, а также метод «взрыва» (А. Макаренко).

В то же время отмечены парадоксальные ситуации, когда более сильное воздействие (скажем, поощрение или наказание) либо предостережение о нем не вызывало изменений в системе индивидуальных аттитюдов. И наоборот, многочисленные эксперименты, проведенные в основном в лабораторных условиях с разным возрастными и профессиональными группами, убедительно показали, что чем меньше внешнее вознаграждение, тем сильнее изменения в аттитюдах у субъекта. Так, в одном из исследований было установлено, что удовлетворенность от выполненной работы, которая намеренно организовывалась как нудная и монотонная, была максимальной в той группе испытуемых, где их ожидало минимальное вознаграждение (1 дол.), и, наоборот, минимальная удовлетворенность оказалась в группе, получившей значительно более высокое вознаграждение (20 дол.). Схожие результаты были получены и в ситуации применения негативных санкций: угроза строгого наказания по отношению к детям не только не исправляла их, но и, наоборот, усугубляла ситуацию, провоцируя на еще более негативные поступки (правда, однако, как только заканчивался контроль взрослых). Отсюда можно сделать важные практические выводы, в частности, о том, что во многих жизненных ситуациях как поощрения, так и наказания (безотносительно, применяются они к детям или взрослым) не должны быть чрезмерны. Для объяснения этих парадоксальных результатов Л. Фестингер ввел разделение внутреннего и внешнего оправдания человеком своих поступков и интерпретировал этот феномен в контекст «контраттитюдной защиты». Так, скажем, если человек решается сделать какое-то публичное заявление, которое явно расходится с его мнением и принципами, но он получает за него высокое вознаграждение, то он, скорее всего, оправдает себя и свой поступок тем, что случившийся с ним инцидент был спровоцирован высокой ставкой гонорара (внешнее оправдание). И наоборот, человек, решившийся на подобную акцию безвозмездно или за незначительное вознаграждение, наверняка должен будет изменить отношение к своему поступку в положительную сторону, поскольку нет возможности оправдать его внешними причинами, но есть потребность сохранить свое целостное и положительное реноме в собственных глазах. Скорее всего, этот человек кардинально модифицирует свои первоначальные аттитюды и заставит убедить самого себя в истинности и искренности содеянного (внутреннее оправдание).

«Манипулятивная доктрина», составляющая идеологию большинства современных служб

психологической помощи, лежит в основе многих методов психотерапевтической и психокоррекционной работы. В этом случае другой человек, возможно, даже из лучших побуждений, но все же подгоняется под некий эталон «хорошего» пациента (зачастую посредством довольно изощренных, внешне вполне гуманных приемов), который существует в профессиональной когнитивной карте «всемогущего» и «всезнающего» психотерапевта; сам же пациент в этом случае лишается права на какую-либо самостоятельность в видении ситуации и принятии решений. Хорошо известно влияние психологических препаратов на психику человека.

С учетом последних достижений не только психологии, но и «смежных» наук (биологии, нейро- и психофизиологии, кибернетики, психофармакологии и т.п.) разрабатываются и продолжают усовершенствоваться методы подпорогового воздействия, психологической индокринации и конверсии, средства местного психического контроля и психопрограммирования и т. п. Доказательством этому может служить, в частности, достаточно известный эффект «зомби». В древности так называли в африканских племенах людей, психика которых с помощью наркотических веществ и специальных психических воздействий жестко программировалась.

Они выполняли с высокой надежностью любое поручение вождя и даже могли убить себя, свою мать, своих детей (Л. П. Гримак). Судя по всему, данная «традиция» не только не исчезла, но и усовершенствуется. Известен случай, когда был обнаружен такой современный человек-робот, запрограммированный на четыре совершенно различных личностных архетипа. Перевод его в каждое из этих сомнамбулических состояний (о наличии которых этот человек, по его словам, ранее не догадывался, вплоть до проведенных с ним сеансов, гипнотических воздействий), по-видимому, осуществлялся персональным индуктором «зомби» с помощью специальных кодовых слов, фраз, команд.

Принципиальным положением гуманистической психологии является то, что активность человека и потребность в самосовершенствовании существуют не изолированно, а могут получить развитие только в условиях взаимоотношений между людьми, общения между ними, построенного на принципах диалога. Диалог в понимании сторонников гуманистической ориентации в психологии - это первичная, родовая форма человеческого бытия, высший уровень общения с другими людьми, определяющий условия для полноценного и здорового развития личности и всех заложенных в ней потенциалов. И наоборот, нарушение принципов диалогического взаимодействия (на всех возможных уровнях человеческой жизнедеятельности) приводит к нарастающим и острейшим проблемам, связанных с человеческим существованием, что сказывается на отклонениях и искажениях психического и личностного становления, является основным источником непонимания и конфликтов между людьми (в семье, на работе, в быту и т. п.).

Классическую формулировку психологических предпосылок и принципов диалогического межличностного взаимодействия впервые, как известно, представил известный американский психолог, психотерапевт и один из родоначальников гуманистической психологии К. Роджерс. Он выделил три основных условия обеспечения общения-диалога или личностно-развивающегося общения:

а) естественность, открытость и спонтанность в выражении субъективных чувств и ощущений, которые возникают между партнерами в каждый отдельный момент их взаимодействия;

б) безусловное позитивное отношение к другим и к самому себе, забота о другом и принятие его как равноправного партнера по общению;

в) эмпатическое понимание, умение тонко и адекватно сопереживать чувствам, настроению, мыслям другого человека в ходе межличностных контактов с ним.

Раскрывая последнее условие диалогического общения, К. Роджерс подчеркивает, в частности, что эмпатическое понимание перспективе может помочь лучше почувствовать не только явно выраженные психические особенности, осознанные состояния другого человека, но и его неосознаваемые переживания и процессы, умение правильно или активно слушать и сопереживать, настраиваться на «волну» собеседника, а также способность раскрываться самому.

Обеспечение этих общих условий приводит к тому, что процесс взаимодействия строится на диалоге внутренних «голосов», внутренних «потоков» сознания собеседника, актуальных (в том числе и интуитивных) психических взаимосвязей, которые образуют единое психологиче-

ское пространственно-временное поле и раскрываются в ситуации «здесь и теперь». Такое состояние «напряженного» взаимодействия психологических систем «запускает» внутренние психические механизмы и резервы их саморазвития.

Процесс взаимодействия в этом случае утрачивает свою традиционную «одномерность», обретая новое «многомерное» и диалектическое содержание. Стратегию взаимодействия, реализующуюся в диалоге, можно назвать развивающей, так как только в этих условиях обеспечивается здоровое и полноценное развитие и саморазвитие всей системы психической саморегуляции человека.

Диалог - это: 1) первичная, родовая форма человеческого бытия и общения, определяющая здоровое психическое развитие личности; 2) ведущая детерминанта этого развития, обеспечивающая функционирование механизма интериоризации, посредством которого внешнее изначальное взаимодействие в системе «ребенок-взрослый» переходит «вовнутрь» ребенка, определяя тем самым его индивидуальное психологическое своеобразие; 3) принцип и метод изучения человека посредством реконструкции содержания внутренних смысловых полей субъектов, раскрывающихся в диалоге между ними; 4) процесс, разворачивающийся по своим (до конца не выясненным) законам, по своей внутренней диалектической логике и «напряженной» динамике; 5) определенное психофизиологическое состояние, возникающее в межличностном пространстве общающихся между собой людей, которое сродни инфантильному переживанию, состоянию эмоционального комфорта при физическом контакте матери и ребенка; 6) высший уровень организации отношений между людьми, а потому наиболее оптимальный для нормального психического функционирования и личностного развития людей, реализации их потребностей; 7) наиболее эффективный метод педагогических, психокоррекционных, межличностных воздействий; 8) творческий процесс. В свете сказанного следует отметить также, что установка на диалогические отношения, или диалогическая интенция, должна составлять исходную внутреннюю профессионально-личностную позицию каждого, чья сфера деятельности так или иначе затрагивает сферу межличностных отношений (психолога, педагога, руководителя, врача, психотерапевта и т. п.).

Сформулированные общие признаки и принципы организации общения-диалога получили свою дальнейшую конкретизацию в работах психологов-практиков, существенно углубивших понимание этого процесса применительно к задачам и проблемам обеспечения психологической помощи людям. Для более полноценного и адекватного описания реального психотерапевтического процесса в профессиональный обиход психолога (помимо диалога) входят такие новые категории, как эмпирическое слушание, речевой жанр, эстетическая вневходимость, диалогическая интенция, делегирование ответственности, психологическая открытость и т. п.

В заключение следует указать, что проблема психологического воздействия должна решаться в рамках гуманистической психологии, а не с точки зрения массового манипулирования

Глава 21 СОЦИАЛЬНАЯ ПСИХОЛОГИЯ МОДЫ И ПРОПАГАНДЫ

§ 1. Понятие и функции моды

Мода, являющаяся атрибутом повседневной жизни, как социально-психологический феномен представляет собой достаточно сложное образование, с трудом поддающееся какому-либо однозначному определению. Видимо, поэтому существует множество определений данного понятия. Например, Б.Ф.Поршнев считал, что «мода принадлежит к очень простым явлениям из сферы настроений». По его мнению, люди приобщаются к моде, перенимая ее при непосредственном контакте друг с другом. Носители «модного» образуют некую в высшей степени аморфную, зыбкую социально-психологическую общность» [9].

Соглашаясь с тем, что мода относится к области общественного настроения, В.И.Толстых утверждает, что она представляется простым и бесхитростным феноменом до тех пор, пока остаются в тени ее действительные побудительные силы и мотивы, пока игнорируются «реальные конкретно-исторические потребности общества и личности, обусловившие появление данных модных форм» [12]. Но как только делаются попытки проникнуть в истоки моды, она оказывается явлением куда более сложным. Относя моду к одной из форм «контактного» взаимодействия людей, к средствам массовой коммуникации, В.И.Толстых полагает, что она связана с общим социальным контекстом жизнедеятельности людей, отражает «текущий момент» жизни общества.

Иначе говоря, мода по-своему фиксирует, закрепляет «на какое-то время некоторые существенные моменты происходящего процесса в социальной психологии, общении и поведении людей, внешних формах быта и т. п.» [12].

Мода как социальное явление может рассматриваться в различных аспектах: социально-философском, социологическом, социально-психологическом, культурологическом, эстетическом. Исходя из социально-психологического аспекта, моду можно определить как предпочтение, оказываемое массовым, групповым сознанием в определенный период времени каким-либо формам жизнедеятельности (манера одеваться, прическа, типы и формы жилищ, общение и поведение людей, их образы мыслей и т. п.).

Итак, мода тесно взаимосвязана с образом жизни людей. Это своеобразный общественный норматив, складывающийся в основном стихийно в рамках определенного образа жизни (хотя в последнее время этим «капризным» феноменом пытаются все настойчивее управлять, целенаправленно влияя на деятельность фирм, производящих товары широкого потребления), на тот или иной период времени.

Понять социально-психологическую природу и живучесть данного феномена невозможно, не обратившись к анализу его механизма и функций в обществе. Механизм функционирования моды базируется на подражании и психологическом заражении. Однако, ограничиваясь этими двумя компонентами механизма формирования моды, невозможно объяснить ее изменчивость и ответить на вопрос: почему через определенный период времени множество людей начинают подражать новым образцам поведения, манере одеваться и т.д.? Для этого необходимо проанализировать функции моды и разделить всю общность людей, имеющих отношение к моде, на «законодателей» (инициаторов) моды и «подражателей».

Что касается функций моды, то среди обилия перечисляемых в литературе задач, которые она выполняет в обществе, можно выделить две базовые: 1) стремление выделиться на фоне других новой внешней формой (одеждой, прической, поведением, речью и т.д.), приподнимая этим свой статус, возвышая себя, отделяя от других; 2) желание хотя бы внешне подражать более сильным, богатым, удачливым, тем самым в надежде (сознательной или бессознательной) повысить свой статус, показать свою солидарность с «законодателями» моды.

Выделение этих двух функций не означает, что у моды нет других функций. В современном обществе моду активно используют как средство для постоянного обновления ассортимента потребляемых на рынке товаров, обращаясь при этом за помощью к рекламе. В результате предприятия и фирмы, занятые производством и сбытом товаров широкого потребления, побуждают людей отказываться от еще физически исправных предметов ради новых, более модных, получая таким образом прибыль.

В политической сфере моду часто используют как средство манипулирования массовым сознанием, чтобы в погоне за модными, постоянно меняющимися внешними атрибутами жизнедеятельности люди меньше задумывались над сущностью политических процессов. Политики могут использовать моду и как средство политической социализации - для более быстрого проникновения новой идеологии в сознание людей через внешние формы. В результате в период политических революций, переворотов мода начинает приобретать черты тирании. Пример такой тирании моды в смутные времена Великой французской революции приводит А. И. Юрьев в своей книге «Введение в политическую психологию» (СПб., 1992). Каждый, кто не носил костюм определенной формы, рисковал стать подозрительным человеком, не принявшим революцию, с вытекающими отсюда последствиями. Так, женщины носили чепцы «бастилия». Модными были медальоны из полированного камня разрушенной крепости-тюрьмы Бастилии. Моде на короткие и гладкие волосы называлась революционной. Даже буржуа стали носить трехцветные длинные панталоны из грубой шерстяной материи. Видимо, по причине массового террора по отношению к «врагам революции», осуществляемого с помощью гильотины, возникла мода на серьги в виде маленьких гильотин. Этими украшениями пользовались женщины только во время балов, что предписывалось новым этикетом. Мужчины же вырезали изображения гильотин на своих печатях. Такие перцептивные стандарты позволяли достаточно быстро отделить по внешним признакам «своих» от «чужих», т.е. тех, кто принял революцию, от тех, кто ее не принял.

Таким образом, мода как сложное социально-психологическое явление выполняет в обществе довольно разнообразные функции: социализации, манипулирования массовым сознанием в

нужном направлении, продвижения товаров широкого потребления на рынках сбыта и т.д. Однако базовыми функциями все же являются две, названные выше. Этот вывод подкрепляется социологическим анализом моды, рассматривающим ее с позиции социального символизма. Суть этой концепции сводится к функции регуляции отношений между различными стратами, общностями. Эта регуляция предполагает использование «символических средств в целях идентификации индивидов со своей группой и установления «социальных дистанций» общения между группами, занимающими различные позиции в социальной иерархии» [1].

Именно эти две базовые функции моды используются (осознанно или неосознанно) в бизнесе при продвижении товаров широкого потребления на перенасыщенном рынке Запада. Основную роль в этом играет реклама. В современном обществе мода не может столь быстро распространяться (даже с помощью средств массовой коммуникации) без рекламы, которая, в свою очередь, не может достигать своих целей, не прибегая к моде.

Если смотреть на моду с позиций общественного интереса (а не только с точки зрения бизнеса), то в этом явлении можно обнаружить асоциальные, а порой даже и криминальные аспекты. Представляется, что мода на курение, употребление алкогольных напитков и приобретение оружия носит асоциальный характер. Асоциальные аспекты моды наиболее распространены в пре-ступной субкультуре, где существует своя мода на манеру одеваться, жаргон, татуировки, на образ жизни в целом (в том числе на марки автомашин - иномарки определенных фирм, на посещение определенных ресторанов, казино, ночных клубов и т. п.). К тревожным тенденциям нашего времени можно отнести и распространение некоторых элементов моды криминальной субкультуры на моду в общей культуре. Например, некоторые термины из тюремного жаргона перекочевали в общество и звучат даже в устах политических деятелей как в парламенте, так и в правительстве («беспредел», «разборка» и т.д.). Еще в большей степени подвержена такой моде молодежная субкультура, подростки, среди которых употребление жаргона криминальной субкультуры является определенным «шиком». Модными становятся и способы разрешения конфликтов, принятые в криминальной среде [11].

§ 2. Психология пропаганды

Под пропагандой в широком смысле понимается деятельность по распространению каких-либо знаний, оценочных суждений, убеждений с целью их внедрения в сознание людей. В этом плане можно говорить о пропаганде правовых, экологических, культурных знаний. Однако пропаганда в узком и наиболее часто употребляемом смысле - это распространение и внедрение в сознание различных слоев населения прежде всего идеологических, политических знаний и убеждений для формирования определенной идеологии.

В настоящее время, когда, по существу, произошла деидеологизация общества и существует свобода слова, вопрос о пропаганде как будто бы отпадает. Тем не менее, пока существуют государство, различные политические партии, пропаганда есть и будет.

Рассматривая общество как систему, а социальные институты осуществляющие информационно-пропагандистскую деятельность, как его подсистему, пропаганду можно определить как информационно-коммуникативную деятельность одних субъектов социальных отношений (пропагандиста, коммуникатора), направленную на внедрение и закрепление определенных социальных ценностей, идеалов, установок, стереотипов у других субъектов социальных отношений (аудитории).

Психология пропаганды, с одной стороны, выявляет определенные психологические и социально-психологические закономерности информационно-пропагандистской деятельности и тем самым обогащает теорию социальной психологии, с другой - на основе выявляемых закономерностей разрабатывает практические рекомендации, направленные на повышение эффективности пропаганды.

Среди различных направлений пропаганды (экономическое, правовое, культурное, медицинское и т. п.) наиболее сложной является политическая пропаганда. Это обусловлено тем, что согласно природе политической борьбы различных социальных групп, слоев, классов, обладающих разными мировоззрениями, политическими взглядами, собственно политическая пропаганда обязательно должна дополняться контрпропагандистской деятельностью. Последняя направлена на разрушение в сознании людей определенных политических ценностей, установок, переориен-

тацию их на те политические ценности, установки, которые проповедают пропагандисты и социальные институты, осуществляющие пропаганду. Не случайно психология пропаганды, равно как и политическая психология, стала наиболее интенсивно развиваться перед Второй мировой войной, когда обострились отношения между различными идеологиями (буржуазно демократической, фашистской, коммунистической и др.) и общественно-политическими блоками. Максимального развития как в теоретическом, так и в практическом аспектах психология пропаганды достигла в ходе Второй мировой войны и в послевоенное время (так называемый период холодной войны).

Одним из первых психологов, заявивших о необходимости организованного и научного использования психологии в пропаганде, был немецкий социальный психолог В. Меде. Его идеи были подхвачены многими исследователями во всех развитых странах мира, и прежде всего в США.

Наибольшее внимание американские психологи уделяли проблеме социальных установок и оценок (аттитюдов). В качестве одной из первых обобщающих работ, в которых предпринята попытка выделения проблем психологии пропаганды в особую область, можно назвать статью американского психолога У. Байдла. Более широкие обобщения осуществил в своих работах другой американский психолог, один из наиболее известных специалистов в теории пропаганды - Л. У. Дууб. Среди основных направлений в теории и практике психологии пропаганды он отмечал психологический анализ приемов массового воздействия с помощью пропаганды, восприятия содержания пропаганды, личности пропагандиста и др. По сути дела, Л. У. Дууба можно считать создателем первого учебника по психологии пропаганды. В дальнейшем предмет психологии пропаганды продолжал расширяться и приобрел определенное завершение в классической формуле Г. Лассуэлла: «Кто передает пропагандистское сообщение, Кому, Что, в Каких условиях и с Каким эффектом».

Сразу после войны стали появляться многочисленные публикации таких известных в настоящее время психологов, социологов, теоретиков пропаганды, как С. Ховленд, П. Ф. Лазарсфельд, Л. У. Дууб, Г. Лассуэлл и др.

Наряду с американцами, сыгравшими на первом этапе становления психологии пропаганды особенно заметную роль, разработкой данной проблематики занимались и психологи других стран. В частности, в немецкой литературе была предпринята попытка анализа психологических проблем пропаганды с помощью средств массовой информации. Например, Г. Малетцке изучал деятельность коммуникатора в процессах составления и передачи пропагандистского сообщения с помощью СМИ, а также его роль в интерпретации этого сообщения. Аналогичную попытку предпринял итальянский психолог С. Галло.

Если в американской психологии пропаганды доминировали проблемы инструментального характера (измерение социальных установок, анализ систем аргументации пропагандистских сообщений, условия и способы формулирования выводов, влияние эмоциональных состояний на восприятие пропагандистских сообщений и т. д.), то в советской психологии публикации на эту тему можно подразделить на преимущественно идеологизированные и эмпирические с идеологической «оболочкой». Причем первые работы тысячекратно превосходили по количеству вторые. Такое соотношение объясняется тем, что политическое руководство СССР весьма подозрительно относилось к психологическим и социологическим эмпирическим исследованиям. В условиях монополизма в духовной сфере коммунистической идеологии практически все публикации по психологии пропаганды носили ярко идеологизированный характер. Как правило, буржуазная пропаганда в этих публикациях называлась лживой, ненаучной, манипулирующей сознанием масс, а социалистическая - правдивой, научной, убеждающей в правоте пропагандируемых идей, социальных ценностей [4]. Такого рода публикации существовали почти до конца 80-х годов, даже в условиях начавшейся перестройки, в том числе и в идеологической сфере. «Пик» таких публикаций приходится на середину 80-х годов [2, 6], после чего их число резко уменьшилось.

Публикации, в которых за традиционной идеологической оболочкой можно было обнаружить действительно научный, объективный анализ проблем пропаганды на психологическом, социально-психологическом и социологическом уровнях, начали появляться у нас со времен «хрущевской оттепели». С трудом они пробивали себе дорогу в так называемые «застойные го-

ды», но в период перестройки их число сразу возросло. Появились работы Ю. А. Шерковина, Б. А. Грушина, Т. М. Дридзе, В. С. Комаровского, А. А. Коробейникова и др.

Тем не менее идеологическое противоборство двух общественно-политических систем, научный психологический анализ пропаганды (как с той, так и с другой стороны) позволили выявить определенные закономерности в этом виде духовной деятельности.

К основным проблемам психологической пропаганды, нуждающимся как в теоретическом, так и в прикладном, эмпирическом исследовании, относятся:

- психологический анализ личности пропагандиста;
- психологический анализ содержания пропагандистских сообщений (их идеологическая направленность, степень соответствия излагаемых фактов реальной действительности и т. п.);
- психологическая характеристика реципиентов (аудитории), их установки, ценностные ориентации и т. п.;
- общий психологический анализ различных типов пропагандистского воздействия и средств пропаганды;
- психологический анализ приемов и способов пропагандистского воздействия;
- психологический анализ восприятия реципиентами пропагандистских сообщений;
- общий психологический анализ взаимодействия всех элементов коммуникативной системы с пропагандистскими сообщениями, проблемы эффективности пропагандистской деятельности.

Рассмотрим последовательно эти психологические проблемы пропаганды.

Психологический анализ личности пропагандиста предполагает в частности, разработку модели его личности, в которой бы учитывались характеристики, существенно влияющие на контакт между коммуникатором и реципиентом. Разработка модели могла бы облегчить подбор пропагандистов, оказать влияние на создание правильной программы их подготовки. К таким важным характеристикам и свойствам личности пропагандиста относятся его внешний вид, мимика и жестикация, черты характера, эрудиция, подготовленность и т. д.

Содержание пропагандистских сообщений можно подразделить на фактологическую информацию (сообщения о реальных событиях, фактах социальной действительности), оценочную, дающую оценки сообщаемым фактам, и комментаторско-аналитическую, которая помимо таких оценок содержит сведения о связи фактов с другими событиями и т. д.

В пропагандистских сообщениях, как правило, преобладают оценочные и комментаторские материалы, несущие основную идеологическую нагрузку. Однако влияние определенных закономерностей восприятия фактологической и оценочной информации, особенно в условиях конкуренции противостоящих друг другу пропагандистских систем, привело к тому, что в последние десятилетия в пропаганде стала заметной тенденция к увеличению объема фактологической информации. Цель ее - склонить, привести реципиента к таким «самостоятельным» оценкам и выводам, которые бы отвечали намерениям пропагандиста. Подача же оценочной информации самим пропагандистом порой может встречать определенное сопротивление аудитории.

Пропагандистские материалы достигают более высокого эффекта тогда, когда коммуникатор-пропагандист хорошо знает психологические и социально-психологические особенности реципиентов (аудитории) - пол, возраст, образовательный уровень, социальные ценности и установки, стереотипы, обычаи и традиции. Эффективность пропаганды зависит также от средств, приемов и методов ее проведения. Каждое средство пропаганды - наглядная агитация, устная пропаганда, СМИП (средства массовой информации и пропаганды) - имеет свои закономерности функционирования, в том числе и в психологическом плане. Известно, например, что в наглядной агитации наибольшего эффекта достигают яркие, образные материалы с кратким, лаконичным, а порой и остроумным текстом. Однако, чтобы добиться такого эффекта, необходимо соблюдать определенные принципы, в частности привлечение внимания (формой, цветом, экспозицией и т.п.), создание цветового пятна, ритмического сочетания элементов, контрастного сочетания цветов, подчеркивание одного из элементов и т. д. [3].

Устная пропаганда, представляющая собой непосредственный контакт между коммуникатором-пропагандистом и реципиентами, тоже имеет свои психологические закономерности, соблюдение которых повышает ее эффективность. Несмотря на многообразие форм устной пропаганды (доклад, выступление, лекция, отчет, беседа, дискуссия и т.д.), на структуру сообщения и

коммуникации влияют две основные группы факторов: 1) способ и форма выступления (особенности языка, форма произнесения); 2) личностные особенности коммуникатора. К свойствам языка, обуславливающим успешность устного выступления, относятся правильность, коммуникативность (понятность), наличие эмоциональных элементов, рациональность аргументации (извлечение выводов, очередность при изложении аргументов) [8]. Например, для эффективности устного пропагандистского сообщения важно соблюдать «принцип первенства», согласно которому аргументы, излагаемые в первую очередь, запоминаются быстрее и прочнее, чем последующие. Большую роль в устной пропаганде играет и форма преподнесения сообщения, под которой понимается совокупность факторов, связанных с напряжением голоса, интонацией, эмоциональностью, дополнительным поведением в виде мимики, жестов и т.п. Совокупность этих элементов воздействует на реципиентов независимо от произносимого текста.

Однако по возможности одновременного воздействия на большие, рассредоточенные в пространстве массы населения СМИП (печать, радио и телевидение) намного превосходят наглядную агитацию и устную пропаганду. Особенно это касается телевидения. Сочетанием звукового, видового, динамичного ряда телеинформация создает эффект причастности аудитории к событиям, происходящим за сотни, тысячи километров от нее, что, несомненно, повышает и эффективность пропагандистских сообщений. Одновременно это позволяет манипулировать сознанием масс. Так, из пропагандистских соображений тщательно режиссируются и отбираются телематериалы, «работающие» на цель той или иной пропагандистской кампании. Прежде всего это относится к политической рекламе, средства которой во многом заимствованы у рекламы коммерческой. Современная пропаганда, которая ведется с помощью телевидения и других средств массовой информации, строится в основном на апелляции к эмоциям и чувствам аудитории с опорой на бессознательное. Соответственно когнитивный, рациональный компонент убеждающего воздействия все больше игнорируется. Отсюда пропагандистские кампании по выборам кандидатов во властные структуры все чаще превращаются в эстрадные шоу.

В конечном счете вся пропагандистская деятельность направлена на то, чтобы изменить у реципиентов установки в желаемом для пропагандиста направлении (или закрепить сформировавшиеся ранее установки, совпадающие с намерениями пропагандиста). Изменение установок происходит тем успешнее, чем больше укачанная мысль будет соответствовать имеющимся у данного человека потребностям и мотивам. Вероятность этих изменений возрастает, если содержание воспринятой информации соответствует нормам группового поведения; источник информации достаточно добросовестен и компетентен; передача информации удовлетворяет формальным требованиям, предъявляемым к структуре и способу аргументации. Наконец, изменение установок будет более устойчивым тогда, когда окружающая человека действительность подтверждает содержание воспринятой информации [3].

Последнее обстоятельство ставит определенные пределы, казалось бы, неограниченным возможностям манипулирования сознанием масс с помощью современных средств массовой информации и пропаганды. Непосредственный контакт реципиентов с социальной действительностью без помощи пропагандистских аппаратов формирует соответствующие установки. Однако область социальной действительности, определяющая установки аудитории в современном мире, гораздо шире области непосредственного общения, окружения этой аудитории. Остальную информацию она черпает все же из средств массовой информации и пропаганды. При наличии монополизма на эти средства какой-либо одной из политических сил возникает угроза манипулирования массовым сознанием. Но политический плюрализм, политическая борьба между различными партиями и движениями, обладающими своими средствами массовой информации, позволяют надеяться, что последнее слово в политической ориентации под воздействием пропагандистских сообщений различных субъектов пропаганды останется все же за аудиторией.

Литература

1. Васин Е.Я., Краснов В.М. «Гордиев узел» моды // Мода: за и против. - М.т 1973.
2. Белашенко Т.К. Психологическая война - оружие империализма. - М., 1986.
3. Войтасик Л. Психология политической пропаганды. - М., 1981.
4. Гуревич Л.С. Буржуазная пропаганда в поисках теоретического обоснования. - М, 1978.
5. Гэлбрейт Д. Жизнь в наше время. - М, 1986.
6. Иванов А.А. «Психологическая война» империализма против освобожденных стран. -

М., 1986.

7. Идеологическая работа и социальное творчество масс / Под ред. В.С. Ко-маровского, А.А.Коробейникова. - М, 1989.

8. Ножин Е.А. Мастерство устного выступления. - М., 1978.

9. Поршнев Б.Ф. Социальная психология и история. - М., 1979.

10. Психология: Словарь/ Под ред. А.В.Петровского, М.Г.Ярошевского.-М, 1990.

11. Сухов А.Н. Конфликты в первичных коллективах осужденных. - Ря-зань, 1979.

12. Толстых В.И. Мода как социальный феномен // Мода: за и против. -М., 1973.

13. Феофанов О.А. США: реклама и общество. - М., 1974.

14. Шерковин Ю.А. Социальная психология и пропаганда: Проблемы со-циальной психологии и пропаганды. - М., 1971.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В первой части подведен итог состоянию социально-психологической теории, проведен анализ понятий, очерчен круг реальных проблем, относящихся к предмету социально-психологической теории. Однако будет заблуждением считать, что данным пособием поставлена точка в создании социально-психологической теории. К последующим трудам социальных психологов планка должна быть поднята еще выше.

В пособии наравне с нормальными рассмотрены криминогенные социально-психологические явления. Такой подход вполне закономерен. Анализ деформаций социально-психологических явлений позволяет полнее и глубже понять и познать их и на этой основе принимать решения по преодолению деформаций, по обеспечению духовного, культурного, психического роста личности и общностей.

В отечественной научной и публицистической литературе марксистская точка зрения относительно общественного развития была до недавнего времени господствующей. Ее сущность составляло учение о том, что в основе развития общества лежит определенная совокупность производственных отношений и производительных сил. По существу это был главный социологический закон. Притом классовая борьба рассматривалась в качестве движущей силы развития общества. Считалось, что разрешить противоречие между производственными отношениями и производительными силами можно только путем классовой борьбы, революционным способом.

Конечно, согласиться с таким объяснением развития общества нельзя. Прежде всего несогласие вызывает некорректное употребление терминов. На самом деле следует говорить не о классовой структуре, а о стратификации общества, не о формировании, а о развитии и трансформации этого развития в саморазвитие личности, и т.д. Но главное не только в терминологических нюансах, а гораздо глубже - в смещении акцентов. За разными терминами стоят и различные теоретические подходы.

В марксизме имеет место, по существу, мифологический подход к изучению общества. Структура последнего не может быть сведена только к рабочим, крестьянам и интеллигенции. Когда же речь идет о стратификации, это реальный, научный подход. То же самое можно сказать о различиях между понятиями «формирование» и «рост» личности. Формирование предполагает пассивность личности, а рост - ее активность, работу над своим совершенствованием. Таким образом, налицо не только терминологическая, но и концептуальная разница, т. е. различные подходы к объяснению развития личности.

Деидеологизация науки способствовала тому, что в отечественную науку пришли теории, которые ранее рассматривались лишь и критическом плане. «Законодателями мод» в социальной теории и практике стали научные направления психотерапевтического плана, начиная от классического психоанализа, гуманистической психологии К. Роджерса, когнитивистских ориентации и кончая самыми современными теориями «Я». Данные теории привнесли в отечественную психологию гуманистический дух, оригинальные подходы к объяснению развития личности.

Однако сегодня при реализации этих теорий, оказании населению психологической помощи нередко проявляется некомпетентность. Вызывает озабоченность и то, что под эгидой психологии различные проповедники и миссионеры протаскивают сомнительные религиозные идеи. Среди теорий общественного развития прочное место занимает теория стадийного развития, конвергенции. Разумеется, ее сторонники пытаются преодолеть однобокость и вульгарность,

присущие догматически применявшемуся многими психологами марксистскому подходу. Не умаляя достоинств и возможностей данной теории, нельзя не заметить, что она также не лишена схематизма и даже утопичности, во всяком случае - абстрактности.

К примеру, социальные конфликты (политические, экономические и др.) невозможно разрешить при помощи одной только индивидуальной психотерапии. Однако это пытаются делать. Необходимо преодолеть механическое противопоставление подходов, связанных с теориями развития личности и общностей психотерапевтического плана, подходам, опирающимся на социологические взгляды о развитии общества. Следует стать на реалистические позиции и отказаться от социальной утопии. Адекватное объяснение развития личности и общностей и их функционирования возможно лишь на основе глубокой интеграции всего позитивного, содержащегося в различных теориях, не исключая марксизм.

Наиболее приемлем последовательно проводимый, строго системный подход, который дает возможность избежать конфронтации между названными подходами. Используя его, можно вычленять те социально-психологические явления и объективные факторы, от которых они зависят, тормозящие действительное развитие личности и общностей, и намечать пути их преодоления.

Достижению вершины развития личности и общностей мешают их деформации. Поэтому встает вопрос о природе и причинной обусловленности данного явления. Эти знания позволят разблокировать развитие личности и общностей, понять закономерности и механизмы, которые связывают в единое целое процессы их развития и, конечно, саморазвития. Наряду с другими мерами успешность преодоления деформаций социальных отношений зависит от повышения социально-психологической компетентности как представителей властных структур, так и всего общества.

Часть II ОСНОВЫ ПРИКЛАДНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ПСИХОЛОГИИ

ПРЕДИСЛОВИЕ

В настоящее время стало очевидно, что ни в различных областях социальной практики (политике, экономике и т.д.), ни в процессе подготовки психологов, социальных работников, политологов, социологов нельзя обойтись без прикладной социальной психологии.

Прикладная социальная психология имеет двоякое назначение:

- во-первых, она предназначена для овладения студентами навыками социально-психологической диагностики, консультирования и психотехнологий и является своего рода практикумом;
- во-вторых, она служит руководством к действию для практических социальных психологов.

Развитие прикладной социальной психологии в нашей стране не случайно. Дело в том, что в период кризиса, когда сокращается финансирование фундаментальной науки, ученые обращаются к рыночным источникам - договорной практике. 90-е годы для отечественной социальной психологии стали в этом смысле поворотными, требующими решительной переоценки сложившихся ценностей, норм и принципов профессиональной деятельности, методов научного исследования. На коммерческие рельсы переходят институты, университеты и исследовательские центры.

Стали популярными изучение общественного мнения, консультирование политиков, проведение тренингов, имиджмейкерство и другие многочисленные психотехнологии.

Однако зачастую делается все это непрофессионально, специалистами, не обладающими специальной социально-психологической подготовкой. Сложилась парадоксальная ситуация: с одной стороны, бум, связанный с социальным заказом и применением социальной психологии на практике, с другой стороны, низкое качество результатов социально-психологических исследований и консультаций.

Преодолеть это противоречие - одна из главных задач прикладной социальной психологии.

Надо сказать, что вторая часть учебного пособия, посвященная прикладной социальной психологии, создается не на голом месте. Достаточно вспомнить работы Г.М.Андреевой, в частности ее известные лекции по методике конкретных социальных исследований (М., 1972); книгу Е.С. Кузьмина и В.С.Семенова о методах социальной психологии (Л., 1977), а также учебные по-

собия социолога В. А. Ядова «Социологическое исследование: методология, программа, методы» (М., 1987) и «Рабочую книгу социолога», изданную в 1976 г.

Есть конкретное социально-психологическое явление. Есть методы и методики, с помощью которых можно изучить данное явление. Вот это и обязан знать практический психолог. Он не должен напоминать рыбака, который наугад ловит рыбу: какая попадется с сети, такую и ловит, любую, маленькую или большую. Опытный рыбак ловит определенной сетью определенную рыбу. Практический психолог должен поступать точно так же. Только вместо сетей и рыбы он имеет дело с более сложными вещами и явлениями.

Что касается социально-психологической диагностики, то здесь следует исходить из самого явления, при этом лишь доскональное знание природы изучаемого социально психологического явления позволяет, в конце концов, подыскать или создать адекватную методику.

Однако непрофессионалы в области социальной психологии идут другим, сугубо эмпирическим, путем, игнорируя теорию изучаемого явления. Они рассуждают примерно так: «Главное - иметь методики. Запустив их, можно собрать эмпирический материал, в результате что-то и получится». Такой горе-социальный психолог «вооружен и очень опасен».

Чтобы подобного не наблюдалось, нужна подготовка специалистов, которая возможна лишь при наличии соответствующей литературы по социально-психологической диагностике. Еще меньше повезло социально-психологическому консультированию и психотехнике воздействия. Литература по этим вопросам крайне скудная. Впрочем, сейчас этот пробел интенсивно восполняется. Имеются в виду работы по семейному, политическому, организационному консультированию. Что касается социальных психотехнологий, то по этой проблематике издана многочисленная, в основном переводная зарубежная литература и вместе с тем публикации отечественных авторов.

Однако до сих пор не был подготовлен и издан учебник по прикладной социальной психологии, который бы объединял и диагностику, и консультирование, и психотехнику воздействия [2]. Коллектив авторов взял на себя ответственность за подготовку такого рода издания. При этом мы полностью отдаем себе отчет в сложности и риске предпринятого шага.

Сложность и риск связаны с отсутствием единой теории, объединяющей диагностику, консультирование и психотехнику воздействия.

В настоящее время проблемы в области прикладной социальной психологии так и не преодолены. Главная причина - не создана сравнительная прикладная социальная психология. Дело в том, что использование зарубежных методик без их адаптации (экологической и концептуальной валидации) приводит к серьезным ошибкам, видимости объективности данных.

Не изжито со стороны прикладников стремление всячески угодить власти. Особенно перед выборами. В частности, наиболее ярко это проявилось в недалеком прошлом при изучении общественного мнения о рейтинге политических партий и лидеров. Полученные данные далеко расходились с реальными. Вместо науки получилась пропаганда. Это связано не только с политической ангажированностью, некомпетентностью социологов и социальных психологов, но и с нарушением профессиональной этики, нечистоплотностью.

Западная прикладная социальная психология также находится в кризисном состоянии. Но этот кризис другого порядка. Он вызван иными причинами, которые полезно знать, чтобы учиться на чужих ошибках и не делать своих.

В своей основе вторая часть учебного пособия, посвященная прикладной социальной психологии, носит авторизированный характер, так как построена на едином концептуальном подходе к раскрытию основных проблем прикладной социальной психологии.

Авторы старались дать не фрагментарные, «лоскутные» знания, а целостное, системное представление о прикладной социальной психологии. При этом особый акцент делали на отработке теоретических основ прикладной социальной психологии. Дело в том, что именно в этом видится реальная возможность преодоления кризиса в области социально-психологической диагностики, консультирования и психотехники воздействия.

Структура второй части учебного пособия включает в себя такие основные разделы, как:

- социально-психологическая диагностика конкретных явлений;
- социально-психологическое консультирование в различных сферах;
- психотехника воздействия.

Материалы о социально-психологической диагностики раскрываются по следующей схеме:

1. Операционное определение социально-психологического явления.
2. Индикаторы (показатели) данного явления.
3. Аннотированное изложение психодиагностических методик пригодных для изучения рассматриваемого социально-психологического явления, краткая характеристика методик (надежность, валидность, устойчивость, выборка, авторство и пр.).

Авторский коллектив признателен всем, кто принял активное участие в обсуждении учебного пособия и своими замечаниями помог в улучшении его содержания. Особую признательность авторский коллектив выражает О.В.Васиной, осуществившей компьютерный набор текста учебного пособия.

Раздел VI ВВЕДЕНИЕ В ПРИКЛАДНУЮ СОЦИАЛЬНУЮ ПСИХОЛОГИЮ

Глава 22 ПРЕДМЕТ, СТРУКТУРА И ЗАДАЧИ ПРИКЛАДНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ПСИХОЛОГИИ

§ 1. Структура и предмет прикладной социальной психологии

Прикладная социальная психология - составная часть социальной психологии. В свою очередь, она выступает в двух аспектах как социальная практика и как теория. Наконец, она представлен виде учебных подразделений, дисциплин и пособий.

Разумеется, такое членение условно. Однако оно позволяет представить прикладную социальную психологию в развернутом виде. Социальной практикой занимаются практические социальные психологи или социальные работники. Кстати, довольно часто их деятельность носит совместный характер. Нередко академические работники (преподаватели вузов и научные сотрудники) также занимаются социальной практикой наряду с выполнением своих обязанностей в вузе или в научно-исследовательском институте, лаборатории. Практический аспект прикладной социальной психологии вкладывается из следующих направлений:

- социально-психологическая диагностика;
- социально-психологическое консультирование;
- социально-психологическое воздействие или применение социопсихологических технологий, оказание социально-психологической помощи.

В повседневной деятельности практических социальных психологов указанные направления выступают слитно, нераздельно.

Перечень услуг, предлагаемых социальной психологией, чрезвычайно разнообразен.

Практический социальный психолог имеет дело с социально-психологическими явлениями на разных уровнях и в разных условиях:

- на макроуровне (массовые движения, партии, страты, социальные институты и отношения);
- на среднем (социальные организации);
- на микроуровне (малые группы);
- на личном (социально-психологические характеристики субъекта);
- в отдельных сферах (государство, экономика, общество);
- в нормальных, осложненных, экстремальных условиях.

Отечественная прикладная психология начиналась с конкретных социально-психологических исследований, т. е. с изучения общественного мнения, малых групп, стратификации. Не случайно поэтому поначалу прикладная социальная психология сводилась, по существу, к диагностике. Об этом говорят труды Г.М.Андреевой, Е.С.Кузьмина, В. А.Ядова (Лекции по методике конкретных социальных исследований / Под ред. Г. М. Андреевой. - М., 1972; Методы социальной психологии / Под ред. Е.С.Кузьмина, В.Е.Семенова. - Л., 1977; Ядов В. А. Социологическое исследование: методология, программа, методы. - М., 1987). Высоко оценивая историческое значение этих работ, в то же время следует отметить, что они служили руководством в основном для проведения фундаментальных социально-психологических исследований, а не для организации профессиональной деятельности практических социальных психологов, чья работа по многим параметрам отли-

чается от деятельности академических научных сотрудников.

Цель социально-психологической диагностики, осуществляемой практическими социальными психологами, состоит в постановке диагноза, т.е. изучении различных характеристик больших социальных групп, организаций и личности. При этом они пользуются готовыми знаниями о предмете и объекте изучения и стандартными методиками.

Что касается отечественного социально-психологического консультирования, то его развитие связано с промышленно-кадровым аудитом и семейным консультированием. В настоящее время интенсивно происходит становление организационного консультирования в рамках соответствующих центров.

Наиболее бурно развивающееся направление прикладной социальной психологии - социально-психологическое воздействие. Причины этого явления предельно ясны. Именно в оказании психологической помощи, в изменении тех или иных параметров личности заключается в конечном счете смысл деятельности практического социального психолога. Отсюда интерес к социальнопсихологическим технологиям, методикам проведения тренингов, формированию имиджа, разрешению конфликтов, созданию социальной организации.

Тем не менее именно в этой области прикладной социальной психологии, несмотря на внешнее благополучие, наблюдается кризис. Прежде всего он проявляется в использовании психологами не только научно апробированных в мировой практике психотехнологий, но и сомнительных элементов оккультной науки. Наиболее одиозным и вместе с тем показательным примером в этом отношении является книга Г. В. Щекина «Визуальная психодиагностика: иочнение людей по их внешности и поведению» (Киев, 1995). В данной работе наряду с нетривиальными методиками описываются приемы, основанные на откровенной мистике, не имеющие ничегощего с наукой. И это далеко не единственный случай.

Сложившаяся кризисная ситуация в области применения социально-психологических технологий связана со следующими обстоятельствами:

- 1) с низким уровнем компетентности практических социальных психологов, их непрофессионализмом, а порой и невежеством;
- 2) ангажированностью «прикладников»;
- 3) несоблюдением профессиональной этики;
- 4) отсутствием в деятельности практикующих психологов четкой правовой регламентации, опыта и научной обоснованности, а также лицензирования со стороны экспертных советов;
- 5) слабой научной и методической обеспеченностью и организацией работы.

Определенную лепту в кризисную ситуацию, сложившуюся в области прикладной социальной психологии, вносят так называемые общественные практические социальные психологи, которые получают социально-психологическую подготовку на ускоренных курсах. Деятельность общественных психологов основана на житейской психологии, обыденных представлениях, на так называемых имплицитных теориях личности и т. д.

Преодолению кризиса, точнее, некомпетентности в деятельности практических социальных психологов в значительной мере способствует следующее:

- открытие в Москве первого Института практических социальных психологов, а также факультетов по подготовке социальных работников в вузах ряда городов России (ведущим учебным введением в данном случае является Московский социальный университет);
- создание наряду с государственными сети независимых неправительственных центров по оргконсультированию, изучению общественного мнения, конфликтологии, различных ассоциаций практических социальных психологов;
- принятие этического кодекса психолога;
- разработка Положения о психологической службе в ряде ведомств, в частности системе образования, здравоохранения, МВД и т. п.;
- издание методической литературы;
- принятие Положения об экспертных советах по лицензированию деятельности практических психологов.

Однако главным фактором преодоления кризиса является разработка теоретических основ прикладной социальной психологии, о чем подробно пойдет речь в следующем параграфе.

С точки зрения статуса практические социальные психологи различаются между собой в

зависимости от места работы: в составе психологической службы государственных органов (службы семьи, центров занятости, социальной защиты, образования, ОВД, МО, здравоохранения), в коммерческих структурах, в частных предприятиях или в независимых неправительственных центрах (прикладные центры конфликтологии, изучения общественного мнения, консалтинговые фирмы и т.д.).

В зависимости от этого складывается и структура отношений, в рамках которых практически социальному психологу приходится выполнять свои функциональные обязанности. Это могут быть вертикальные, строго субординационные отношения (начальник- психолог); договорные (заказчик-психолог); горизонтальные, если речь идет о психологической лаборатории, группе, временно творческом коллективе.

Как правило, в отличие от академических работников (преподавателей, научных сотрудников), специализирующихся на исследовании одной проблемы, практические социальные психологи выполняют разные роли, выступая и как диагносты, и как консультанты, и как психотехнологи. Встречаются, конечно, специалисты, которые занимаются только изучением общественного мнения или урегулированием конфликтов, или формированием имиджа. Но чаще в основе деятельности «прикладников» лежит не строгая специализация, а смешение различных научных школ и ориентации.

На Западе сложилась иная практика, связанная с функциональной определенностью и строгой научной ориентацией социального психолога.

Согласно мнению западных специалистов, прикладные социальные (социально-психологические) исследования (ПСИ) - это приложение социально-психологического знания и исследовательских приемов к получению эмпирически обоснованной информации о социальных проблемах.

Условно принято различать, по крайней мере, три разновидности прикладного социального исследования: описательное, аналитическое, оценочное.

Описательное исследование - самый простой и доступный тип изучения реальности. Его предназначение - получить эмпирическую информацию о социальных проблемах.

Задача аналитического исследования - построение эмпирической модели социального явления.

Оценочные исследования - это совокупность моделей и приемов, позволяющих оценить конечный результат (эффект) целенаправленного вмешательства в социальные процессы. Примером может служить внедренческая программа улучшения стиля руководства в социальной организации.

В зарубежной прикладной социальной психологии принято различать два подхода - инженерный и клинический. Инженерный, или социоинженерный, подход относится к сфере деятельности частных консультативных центров. Обычный круг вопросов, которыми занимаются подобные фирмы, сводится к изучению удовлетворенности трудом, условий труда, мотивации и стимулирования труда, организации и режима работы, деятельности менеджментов, особенно супервайзеров. Поэтому деятельность социоинженера еще называют организационно-управленческим консультированием.

Социоинженер, или консультант, использует стандартные методы опроса, эксперимента, наблюдения и т.д. Собрав и обобщив первичные данные, он использует обычную статистику и количественный анализ переменных, а подготавливая научный отчет, включает в него наряду с описанием указанных процедур блок практических рекомендаций. Результаты своего исследования он, как правило, обсуждает совместно с менеджерами и, если надо, с профсоюзами. Свои рекомендации инженер-консультант формулирует в терминах заказчика или клиента.

Если инженер оперирует лишь той информацией, которую ему дают результаты опроса, то клиницист предпочитает независимые суждения, мало обращая внимания на то, что ему диктует или что хотел бы видеть заказчик. Он, как и инженер, проводит диагностику, но не принимает ценности клиента как нечто данное, что обязательно повлияло бы на результаты исследования. Клиницист работает с людьми, не учитывая их должностного статуса, в отличие от инженера, который действует, как правило, по заказу высшего эшелона власти и редко консультирует рядовых работников в организации.

В зарубежной литературе нет устоявшихся критериев специалистов в области клинического

и инженерного подходов. Одни авторы безоговорочно относят их к сфере прикладной социальной психологии, другие - к социологии. Во втором случае инженеров называют *engineering sociologists*, клиницистов - *clinical sociologists*. И хотя термин «клиника» чаще других используют медики и психиатры, первым социологом-клиницистом многие считают Эмиля Дюркгейма. Еще одно различие, и весьма немаловажное, двух подходов обнаруживается в том, что инженер оперирует скорее очевидным и сравнивает реальное положение дел с некоторым эталоном (например, сопоставляет эффективное и неэффективное управление), а клиницист интересуется глубоко скрытой сущностью явлений, вскрывает латентные переменные и выясняет отклонения (патологию) реальных процессов. Он подходит к любому клиенту максимально серьезно и индивидуально. Неторопливое углубленное интервью с человеком помогает клиницисту при интерпретации данных избегать стереотипов здравого смысла, сомнительных выводов.

Социоинженер обеспокоен другим: результаты его исследования должны быть доступны и понятны клиенту (администрации). Его внимание сосредоточено на проблемах выборки, конструирования вопросника, техники интервью. Клиницист чаще оперирует терапевтическими процедурами и непрямыми методами исследования, стремясь просветить или научить клиента снимать психологическое сопротивление организационным нововведениям.

Таким образом, социоинженеры применяют количественные статистические методы, клиницисты - качественные, нестатистические [2].

Среди отечественных практических социальных психологов такой специализации нет. Они выступают на практике как универсалы. Впрочем, пока рано говорить не только о специализации, но даже об использовании социальных психологов по прямому назначению.

О прикладной социальной психологии в образовательном процессе можно говорить в разных плоскостях, таких, как:

- об учебном подразделении (вуз, кафедра);
- учебной дисциплине;
- учебном пособии, учебнике и пр.

В России вузы и кафедры по прикладной социальной психологии возникли сравнительно недавно. Исключение составляет психологический факультет Санкт-Петербургского университета, где баланс между теоретической и прикладной социальной психологией соблюдался всегда.

Что касается США, то там прикладная социальная психология занимает давние и вместе с тем прочные позиции в системе образовательных учреждений, и прежде всего на психологических факультетах.

Прикладная отечественная социальная психология получила статус самостоятельной учебной дисциплины сравнительно недавно. Тем не менее уже опубликовано большое количество литературы, так или иначе связанной с проблемами развития отечественной прикладной социальной психологии.

Если раньше в социально-психологической литературе отражались в основном вопросы диагностики, организации исследований, то теперь ситуация радикально изменилась. Появились более емкие многосторонние работы. Активно развиваются и теоретико-прикладные отрасли социальной психологии [1, 9, 10].

Прикладная социальная психология не может функционировать без разработанной частной теории. Впрочем, многие начинающие практические психологи считают, что без теории вполне можно обойтись. И, как ни странно, обходятся. Главное, по их мнению, раздобыть психодиагностические методики и научиться психотерапевтическим приемами. К чему все это приводит – нетрудно догадаться.

В 1995 г. авторским коллективом данного пособия была предпринята попытка создать теоретический «коридор» функционирования прикладной социальной психологии, иначе говоря, прак(о)логии [4]. Был сделан шаг в сторону конструирования как общей (принципов и феноменологии), так и частной теории диагностирования, консультирования и психотехники воздействия, т.е. институализации прикладной социальной психологии.

Становление прикладной отечественной социальной психологии (диагностики, консультирования и психотехники воздействия) твисит от учета таких социально-психологической теорий, как позитивизм, понимающая психология, теория организаций, экологическая психология и т.д. Конечно, прикладная социальная психология не тождественна частной теории. Они, как известно, различаются и единицей анализа, и языком изложений, и логикой познания.

Прикладники из числа социальных психологов оперируют целостными понятиями, изъясняются на обыденном языке и исследования проводят, казалось бы, с нарушением научных канонov: свернуто,, зачастую без программы, опираясь на опыт, визуальную психодиагностику. Тем не менее имплицитно в основе их профессиональной деятельности лежит именно социально-психологическая теория.

На сегодняшний день сложились непростые, нередко противоречивые отношения между социально-психологической теорией и прикладной социальной психологией, связанные, как правило, с игнорированием первой. Вне учета этой связи невозможно понять, что и как нужно консультировать, как оказывать влияние на то или иное социально-психологическое явление. Конечно, при этом нельзя возвращаться к марксистской методологии, закостеневшим пресловутым идеологическим принципам: классовому подходу, единству сознания и деятельности и т.д. Но скомпрометировавшая себя методология не означает, что нужно вообще отказаться от теории как таковой. Теоретический уровень социально-психологического знания существенно отличается от эмпирического, прикладной социальной психологии. Решающим признаком теоретического исследования выступает его направленность на совершенствование и развитие концептуальных средств науки. Напротив, эмпирическое исследование определяется так применение к лежащей вне системы понятий объективной действительности уже готовых мыслительных средств.

В социально-психологической теории следует выделить, по крайней мере, три уровня. Самый верхний составляет научная картина мира, следующий за ним - общая теория, ниже расположена частная теория. Так принято в современной методологии науки -4 и в нашей стране, и за рубежом.

Собственно, теоретическое знание ограничено построением теорий - общих и частных. Выделяют три основные познавательные функции научной теории - описание, объяснение и предсказание. '•)

Основным элементом теоретического знания является закон, утверждение о необходимых, существенных связях между явлениями, у По мнению А.И.Кравченко, элементы общей теории все до единого должны формулироваться явным образом, а элементы частной теории должны не только явно выражаться, но и записываться на языке формальной логики или математики.

В научной теории важную роль играют так называемые онтологические схемы. Это собирательное понятие обозначает достаточно широкий и неоднородный по составу класс структурообразующих элементов теории, состоящий, по крайней мере, из трех компонентов - картины мира, частнотеоретической и эмпирической схем. Под онтологической схемой в узком значении следует понимать совокупность идеальных объектов теории, ориентированных, с одной стороны, на применение математического аппарата, а с другой - на проектирование экспериментальных ситуаций.

Эмпирическая схема объекта исследования - таково более правильное название онтологической схемы в узком значении, если она используется в социально-психологической теории. По существу, она представляет собой «стратагему» практических действий, или алгоритм операций.

Эмпирическая схема объекта - исходная основа двух типов исследований в социальной психологии - эмпирического и прикладного. Здесь важно отметить следующее. Эмпирическое исследование направлено на приращение нового знания. Социально-психологическая теория (общая и частная) тоже направлена на приращение нового знания. На основании этого критерия их относят к сфере фундаментального знания. Прикладное исследование не ориентировано на приращение знания, оно преследует цели заказчика. Поэтому оно не относится к сфере фундаментального знания, которое еще называют базисной, академической наукой.

Однако непроясненными остаются логика и статус прикладного исследования. В литературе на сей счет нет единой точки зрения. Получил распространение расширительный подход, когда практически все типы социально-психологического исследования квалифицируются как конкретно-социологические, эмпирические, прикладные, конкретно-эмпирические и т.п. При этом соединяется несоединимое: эмпирическое исследование вдруг ставит своей целью получение теоретических законов, а сама теория превращается в эмпирическое описание, которое «состоит из множества взаимосвязанных утверждений». В другом случае теоретическое знание объединяется с прикладным, в результате получают - теоретико-прикладные исследования», которые не являются эмпирическими.

Общее для все точек зрения состоит в том, что прикладное исследование:

- а) либо отождествляется с другими, чаще эмпирическими, исследованиями;
- б) либо понимается как упрощенный, неразвитый уровень других типов исследования;
- в) либо трактуется как исследование, ориентированное на практику, ее изменение.

В 80-е годы обнаружился отход от упрощенной трактовки прикладного исследования, появились работы, в которых оно выделяется в качестве самостоятельного типа познания со специфической методологией, процедурой и логикой разработки практических мероприятий. Собственно говоря, прикладное исследование начинается там, где кончается исследование эмпирическое. В частности, Г. С. Батыгин рассматривает соотношение переменных понятий в прикладном исследовании, построение социальных показателей и диагностические процедуры, технологию внедрения и логику разработки управленческих решений.

В словаре по прикладной социологии данный тип исследования специфицируется по своей цели (использование знания законов, обнаруженных в фундаментальном исследовании, в конкретных социальных условиях), но не по характеру (оно остается эмпирическим). В последние годы прикладное исследование связывается с функциями заводских (промышленных) или практикующих социальных психологов.

Таким образом, в отечественной литературе произошла качественная переоценка логики, структуры и целей прикладного исследования. Из побочного метода познания, растворенного в других видах исследования, оно становится самостоятельным и непохожим на них диалогом теории с практикой. Г. М. Андреева считает, что та сфера профессиональной деятельности должна включать в себя:

- а) собственный язык и терминологию;
- б) специфический вид гипотез, которые формируются не на основе теории, а в результате практических соображений, и представляют «веер» альтернативных вариантов;
- в) детально проработанную систему практических рекомендаций планов, сроков и этапов внедрения;
- г) свои методы и организацию исследования;
- д) особую систему этических норм, профессиональную подготовку ученых, пакет заказов и принципы оплаты труда (хоздоговор, творческое содружество и т.д.);
- е) четкую систему оценки практической эффективности результатов внедрения психолог должен быть в курсе современных теоретических дискуссий чтобы грамотно представлять предмет своей деятельности, обладать современными знаниями о содержании социально-психологических явлений и пользоваться как диагностической, так и другой методикой.

В течение трех последних десятилетий теории и практики социальной психологии были заняты поиском адекватной модели и эффективных исследовательских методов социально-психологического знания. Тенденция к критической ревизии теоретических и методологических основ дисциплины наметилась на рубеже 60- 70-х годов, когда американские социальные психологи, а вслед за ними и их европейские коллеги заговорили о кризисе экспериментальной социальной психологии. Констатация внутреннего неблагополучия дисциплины выглядела в те годы достаточно неожиданной. Дело в том, что стремительное развитие социально-психологических исследований после Второй мировой войны, прежде всего в США, создавало впечатление весьма успешного и результативного развития данной науки. Как заметил один из первых критиков дисциплины американский психолог У. Мак Гайер, «в то время... казалось, что социальная психология переживает "золотой век". Она была престижной и продуктивной областью науки, где огромное число... ученых проводили свои исследования с той верой и энергией, которые можно наблюдать у тех, кто хорошо знает, куда идет» [3].

К концу 60-х годов ясное представление путей и задач сменилось повсеместным разочарованием в результатах, сомнением в целях и неуверенностью в истинности социально-психологического знания.

Проблема неадекватности теоретического арсенала экспериментальной социальной психологии ее предмету - поведению людей в реальном социальном мире - стала отправной точкой драматического процесса обретения социальной психологией своей идентичности. Эта проблема остается сквозной темой теоретических дискуссий на протяжении 70-80-х годов. Впервые она отчетливо прозвучала в одном из писем редактора пятитомного издания по экспериментальной

социальной психологии американца Л. Берковича. «Мне кажется, - признавался он одному из коллег в 1970 г., - что социальная психология находится сегодня в стадии кризиса - в том смысле, который имел в виду Кун в своей работе "Структура научных революций"». Очень многие, во всяком случае в 70-е годы, видели лишь временную ситуацию «методологического дискомфорта», которая требовала совершенствования способов контролируемого лабораторного эксперимента, более широкой практики полевых исследований, эксперимента в естественных условиях, наблюдения и т.п. При этом обсуждение «проблемы метода» протекало в рамках прежней, неопозитивистской модели социальной психологии как «объективной» науки, ориентированной на идеал строгого физического знания. Отказ или даже сомнение в эффективности экспериментальных методов воспринимались как вызов научному статусу социальной психологии.

В соответствии с общей неопозитивистской ориентацией послевоенной психологии предмет социально-психологического знания мыслился исключительно как объект, подлежащий каузальному объяснению путем экспериментального сбора данных и их обобщения. Процесс изучения социально-психологических явлений трактовался как лишенный каких-либо субъективных и ценностных значений. Таким образом, модель социально-психологической науки, доминировавшая в 60-70-е годы, полностью укладывалась в позитивистскую схему построения научного знания с непеременимыми операциями верификации. Однако именно в этот период начались активные поиски альтернативных позитивизму теоретических принципов построения науки о психологическом измерении социального поведения.

Спектр дискуссий 70-х годов был очень широк. Достаточно перечислить такие острые темы, как: 1) соотношение теоретического и прикладного знания; 2) социальная релевантность и репрезентативность полученных результатов; 3) возможность их практического использования; 4) вероятность социально-психологических прогнозов; 5) проблема социальной базы лабораторных экспериментов, их нравственные границы, роль субъективных установок экспериментатора и ценностных аспектов поведения субъектов экспериментальных ситуаций. Начавшиеся как «споры о методах» дебаты социальных психологов постепенно переросли в «дискуссию о парадигмах». В работах американских и западно-европейских специалистов 80-х - начала 90-х годов кризис в социальной психологии воспринимается именно как кризис парадигм, а перспективы развития дисциплины ими связываются с разработкой неэциентистских познавательных моделей. Суть этого кризиса как раз и состояла в осознании чужеродности позитивистских теоретических принципов, оказавшихся слишком жесткими для того, чтобы вместить все богатство оттенков изменчивой и подвижной сферы «социальной субъективности».

Большинство западных исследователей считают апогеем кризиса 70-х годов, оценивая последующее развитие дисциплины как посткризисное. С определенной долей условности можно выделить следующие этапы теоретического анализа послевоенной западной социальной психологии:

а) конец 60-х - начало 70-х годов - констатация теоретического неблагополучия дисциплины, попытки ее косметического ремонта; в этот период сохраняет свое ведущее положение американская социальная психология, вместе с тем она становится объектом критики со стороны обретающей свою силу западно-европейской науки, которая таким образом утверждает свое право на создание альтернативных моделей социально-психологического знания;

б) 70-е годы - осознание новой ситуации в социальной психологии как попытки «смены парадигмы», поиски неэциентистских концептуальных рамок для описания и объяснения социально-психологических явлений; в Западной Европе возникли собственные центры социально-психологических исследований (в Женеве, Париже, Бристоле), которые не только положили конец безраздельному господству американских образцов, но и впервые за послевоенные годы составили им серьезную конкуренцию. Тем не менее «хотя теоретические идеи были новы, исследования, проводившиеся для проверки этих идей, оставались вполне традиционными; это, разумеется, были не те новые парадигмы, о которых говорили социальные психологи в годы кризиса»;

в) 80-е - начало 90-х годов - посткризисное развитие социальной психологии, активизация научных контактов между американскими и европейскими специалистами, сосуществование нескольких теоретических ориентации, ведущими из которых являются традиционный эциентизм, неопозитивизм и герменевтические установки социального конструкционизма. Осложнил со-

стояние социально-психологической теории ее пограничный характер. Возникнув на стыке психологии и социологии, западная социальная психология на самом деле имеет «два лица» - психологическое и социологическое. И хотя среди ее отцов основателей были как знаменитые психологи (Лебон, Фрейд, Олпорт), так и классики социологической мысли (Дюркгейм, Мид, Кули, Гофман), социально-психологическая наука чаще рассматривается в русле психологического, а не социологического знания.

В 1989 г. развернулось широкое обсуждение итогов и перспектив развития западной социальной психологии, в котором приняли участие ведущие специалисты из США и Западной Европы. Как отмечали организаторы дискуссии Дж.Риджмен и В.Штребе, кризис дисциплины, столь трагично воспринятый 15 лет назад, на самом деле стимулировал весьма плодотворные теоретические поиски. В теоретическом отношении «кризис разрешился... но весьма своеобразно - путем деления дисциплины на две социальные психологии, которые существуют бок о бок при минимальном взаимодействии». Иными словами, в посткризисный период проблема «двух психологий» получила новое звучание - как проблема сосуществования двух парадигм внутри психологически ориентированной социальной психологии. В основе «старой», позитивистской, парадигмы, число сторонников которой еще достаточно велико как в Америке, так и в Европе, лежит убеждение в принципиальной познаваемости внутренних каузальных механизмов, управляющих социальным поведением. Сторонники новой парадигмы, или социальные конструкционисты, полагают, что знание о социально-психологических явлениях неравнозначно физическому знанию и требует принципиально иной познавательной модели. С этой точки зрения научная истина неотждественна знанию о мире «как он есть», которым располагает объективный наблюдатель.

Новый научный подход неизбежно ведет к пересмотру тематики социопсихологической работы. В рамках новой парадигмы социальное поведение интерпретируется как смыслосозидающая активность; поэтому осмыслению здесь подлежат такие явления, как структура, функции мышления и т.п. Эксперимент в данном случае рассматривается в качестве одного из возможных приемов поиска «истины» (т. е. дешифровки значений в языковой деятельности человеческого сообщества). С этих позиций изучение ментальной жизни на уровне отдельного индивида, которое составляет предмет когнитивной психологии, есть не что иное, как «приватизация социального», ибо всякая личностная ментальность всегда социальна по своему происхождению и содержанию.

Социальный конструкционизм - это не просто новая парадигма социальной психологии, противостоящая позитивистской традиции. Как подчеркивает основоположник новой парадигмы американский исследователь К.Джерджен, под социальным конструкционизмом следует понимать весьма широкое интеллектуальное движение, объединяющее психологов, социологов, антропологов, этнографов и историков культуры. Это движение стимулировало разработку «новой аналитической модели, базирующейся на альтернативной (не эмпиристской) концепции научного знания». Критическое переосмысление предмета психологии (и социальной психологии) сделало очевидным тот факт, что «изучение социальных процессов может служить общим знаменателем постижения природы самого научного знания». Так возник замысел социального познания, т. е. построения нетрадиционной теоретико-познавательной схемы, которая, как считает Джерджен, в самом скором времени сменит привычные представления о научном познании.

Истоки джердженовской модели социального познания восходят к его идее «социальной психологии как истории», которую он изложил в программной статье с аналогичным названием, опубликованной в 1973 г. Эта статья сыграла решающую роль в научной карьере Джерджена, который, будучи уже известным психологом-экспериментатором, совершенно неожиданно для своих коллег занялся критикой традиционной сциентистской модели социально-психологического знания. Статья 1973 г., которая сегодня считается «классической», стала поворотным пунктом и в споре о парадигмах, во всяком случае в США.

Джерджен утверждал, что социальная психология не может быть названа наукой в классическом понимании этой формы познавательной деятельности. Цель науки состоит в установлении универсальных законов путем обобщения данных, полученных в процессе наблюдения. Заимствованные из естествознания, эти представления были распространены и на социальную психологию, задачу которой также видят в обнаружении общих каузальных связей между психологическими параметрами социального поведения. С пониманием принципов социальной

интеракции связывают возможность прогнозирования социально-психологических процессов и управления ими. Между тем прогресс естествознания, на который все еще ориентируется социальная психология, связан с таким простым обстоятельством, как повторяющийся, стабильный характер явлений природы. «Если бы природа действительно была склонна к капризам, естественные науки были бы заменены естественной историей». Именно такая судьба ожидает социальную психологию. В отличие от мира природы социальный мир крайне подвижен и неустойчив. Принципы, управляющие социальным взаимодействием, не могут быть универсальными (а значит, и не подлежат обобщению), поскольку нестатичны и изменчивы те эмпирические факты, на которых они базируются. Знание, полученное социальным психологом, нетождественно аккумуляции научных данных в привычном представлении. Таким образом, социальной психологии не следует ориентироваться на развитие обобщенных научных принципов, ее задача - «систематическое объяснение современного положения дел».

Свою позицию Джерджен подкрепляет аргументами двоякого характера. Первая группа доводов связана с осмыслением «обратной связи», существующей между научным знанием (в том числе и психологическим) и обществом. Получив некоторое знание о своем «объекте», исследователь стремится сделать его достоянием общественности. В этом смысле популярность социально-психологического знания превзошла все ожидания. Развитие средств массовой информации, «гуманизация» образования, заинтересованность социальных политиков - все это способствует самому широкому психологическому просвещению общества. Однако оборотной стороной этого просвещения является процесс постоянного обесценивания социально-психологических теорий.

Вторая группа аргументов в поддержку идей социальной психологии как истории акцентирует культурную и историческую относительность социопсихологических теорий.

Идея социальной психологии как истории вызвала самые противоречивые отклики в научных кругах - от полного неприятия до восторженного одобрения.

Разнообразие точек зрения сторонников Джерджена имело под собой общий знаменатель - признание необходимости более широкого социального контекста для анализа социально-психологических процессов. Та же идея, но в более категорической форме как требование более социологизированного образа дисциплины, прозвучала и в отзывах представителей социологической социальной психологии тех лет. Пессимизм Джерджена, отказавшего социальной психологии в праве называться наукой, связан с двумя обстоятельствами: с отождествлением дисциплины с ее нынешней позитивистской моделью и с представлением о научной деятельности как об «открытии законов», утверждал Страйкер. И то и другое не вполне правомерно. Поведение, которое изучают лаборатории, действительно случайно и нестабильно. Однако нестабильно лишь постольку, поскольку оно вырвано из социальной структуры и изъято из социального контекста. Сосредоточившись на изучении последних, исследователь тут же обнаружит «повторяемость как функцию тех ограничений, которые накладывают на поведение индивида его связи с другими участниками интеракции». В задачу социального психолога как раз и входит описание и объяснение таких эмпирических регулярностей. При этом не нужно искать детерминизм в социальном мире как таковом; достаточно разработать теории, которые и будут содержать искомую обусловленность социально-психологических феноменов.

Хотя для ревностных приверженцев экспериментальной социальной психологии Джерджен, без сомнения, являлся «ниспровергателем парадигмы», сам он в конце 70-х еще не считал себя таковым. В статье, содержащей обстоятельную критику экспериментального метода как неадекватного «постоянно возникающей», подвижной природе социального поведения, Джерджен подчеркивал, что его аргументы не следует расценивать как доказательство «предела» прежней парадигмы, но скорее как «призыв к выбору более критических стандартов ее применения». Более последовательным в своем неприятии доминировавшей в 70-е годы модели социальной психологии был норвежец Р.Харре, которого Риджмен и Штребе не без оснований считают вторым после Джерджена идеологом социального конструкционизма. Ему принадлежит попытка создать нетрадиционную модель социальной психологии, которая «положит конец искусственному разделению собственно социальной психологии и микросоциологии». Под последней Харре понимает теорию и практику этнометодологии, дополненную идеями лингвистической философии. Предпосылкой для разработки этой модели, которую автор назвал этогенической, послужила

критика традиционной парадигмы социальной психологии (т. е. позитивизма, юмовской концепции причинности и механистического образа человека).

Таким образом, можно констатировать наличие нескольких концептуальных принципов, общих для джержденговской теории «социальной психологии как истории», модели Харре и «новой парадигме» социального конструкционизма. Это: а) ярко выраженный антисциентизм и отказ от экспериментальных методов изучения социального поведения; б) отрицание каузальности природы социально-психологической реальности и возможностей построения обобщающих, константных социопсихологических теорий; в) установка на изучение текущей локальной социопсихологической практики и ее языкового измерения.

Хотя социальный конструкционизм исповедует принципы «мирного существования» различных теоретических систем, объективно он, несомненно, выступает антиподом традиционной социальной психологии. Тем парадоксальнее выглядит попытка С. Московичи, размышляющего о предпосылках социально-психологического объяснения, найти компромисс между двумя парадигмами, или, по выражению его критика из лагеря конструкционистов, «балансировать между индукцией и конструкцией». Разумеется, перенос акцентов с дедукции на индукцию вполне может быть оправдан внутренней эволюцией социальной психологии за последние 20 лет, что изоставило одного из ведущих теоретиков европейской социальной психологии встать на защиту эмпирического описания. Во всяком случае и в 70-е, и в 90-е годы теоретические рассуждения Московичи не выходят за рамки позитивистской парадигмы в психологии.

Компромисс Московичи можно расценивать как «стихийную» попытку соединения эмпиризма и конструкционизма. Однако американский исследователь Дж. Гринвуд - специалист в области философии науки, вполне целенаправленно стремится обосновать философскую «совместимость» двух ведущих парадигм в западной социальной психологии, или, в его терминах, «традицию научного эмпиризма» и «позицию герменевтической психологии». «Логические формы причинно-следственного объяснения и экспериментальной оценки могут быть эффективно использованы в научном анализе смыслодержущих человеческих действий», считает автор. Поэтому цель своей монографии он видит в том, чтобы доказать адекватность каждого из альтернативных способов социопсихологической интерпретации в отдельности и возможность их синтеза в рамках реалистической философии науки. Точка зрения философского реализма, новая для социальной психологии, но хорошо известная естествоиспытателю, позволяя, оставаясь на позиции объективной, или каузальной, науки принять во внимание смыслодержущие аспекты деятельности социальных субъектов. Реалистическая наука о человеческом действии не решает заранее вопроса о том, в каких именно терминах следует объяснять данный конкретный социальный факт. Это значит, что здесь найдется место и каузальному толкованию, и герменевтической экспликации; интерпретация значения социального действия составляет только первый этап социально-психологического познания. Вместе с тем постижение причинно-следственных отношений в ходе их экспериментальной проверки не может считаться исчерпывающим для характеристики социального действия.

Теоретические дискуссии в социологической социальной психологии набирают силу к концу 70-х годов. Публикации этого времени свидетельствуют о том, что представители социологического крыла социальной психологии в большей мере были озабочены «междисциплинарностью» своего проблемного поля, чем доминировавшие в нем исследователи психологической ориентации (в конце 70-х годов секция социальной психологии Американской психологической ассоциации почти в 3 раза превышала по численности аналогичную секцию Американской социологической ассоциации).

Обсуждению концептуальных особенностей социопсихологического знания в рамках социологии предшествовали (как и в психологии) более широкие дискуссии, связанные с развитием знания социологического. Одной из первых работ, обозначивших проблему социальной психологии в социологии, стала статья американцы Д. Ронга с характерным названием «Сверхсоциализированная концепция человека». Как социолог Ронг выступал против господствовавшего в рамках структурно-функционального подхода представления о социальном поведении индивида как о функции социальных структур, лишенной психологических параметров и внутренней автономии. Существовавшие в 60-е годы социологические теории личности Ронг назвал «скроенными на заказ, никуда не годными карикатурами», которые служат для «одушевления» социальных

структур. Как подчеркивал много лет спустя Ш. Страйкер, статья Ронга имплицитно содержала мысль о том, что социологическая теория должна включать в себя грамотную социальную психологию, отвечающую лучшим образцам социально-психологического теоретизирования.

В конце 80-х годов проблемы теории вновь оказались в центре внимания социальных психологов социологической ориентации. Но если в предшествующее десятилетие они были озабочены «распылением» своей дисциплины, т.е. превращением ее в совокупность подразделов собственно социологии, то теперь лейтмотивом обсуждения становится как раз проблема адекватности социопсихологического анализа целям социологии как фундаментальной науки о социальном развитии. С решением этой проблемы связывают сегодня перспективы развития социологической ветви социальной психологии, престиж которой в 80-е годы заметно снизился. «Единственно приемлемой» формулой построения социопсихологической теории была признана модель «структуры и личности», которую М.Кон назвал «квинтэссенцией социологического подхода к социальной психологии». Эта модель, теоретиками которой в посткризисный период стали Дж.Хаус, М.Кон, Р.Гернер, И.Мортимер и М.Швальбе, имеет давние междисциплинарные традиции в американской социальной науке.

Одной из попыток практической реализации принципов Хауса (помимо его собственных работ) стал выпуск специального журнала, посвященный социально-психологическим аспектам стратификации. Авторы, принявшие участие в обсуждении этой темы, исследовали воздействие на личность ее социоэкономического статуса, жизненной стадии, половой, этнической и, возрастной принадлежности (принцип компонентов), опосредующего характера ближайших социальных условий и стимулов (условия труда, доступность качественной медицинской помощи как факторы, опосредующие связь между классовой принадлежностью и уровнем здоровья; профессиональные занятия матери как «передаточный механизм» влияния классового происхождения на речевое развитие ребенка) и содержания микросоциальных процессов и внутриличностных психологических механизмов (анализ «Я-концепции» как психологического средства, участвующего в сохранении стабильных систем социальной стратификации).

Сходную трактовку модели структуры и личности предложил американский ученый М. Кон. Современная социальная психология, включая то ее направление, которое развивается в рамках социологии, все еще «недостаточно социологична», считает М. Кон. Социопсихологи не идут дальше изучения непосредственного окружения индивида (общения face-to-face) и влияния этого окружения на те или иные формы проявления психической активности. Такая позиция равнозначна привнесению социологической перспективы в чисто психологическую дисциплину - психологию личности. Собственно же социальная психология, которая призвана конкретизировать наше понимание механизмов воздействия социальных инстантов и структур на психологическое бытие личности, развивается сегодня таким образом, как будто непосредственные условия жизни существуют в макросоциальном вакууме. Отправной точкой 'большинства социопсихологических теорий выступает индивид.

Гораздо большей ценностью обладает обратный прием, когда анализ начинается с тех или иных макроструктур (класс, раса, этнос, пол) или социальных институтов, считает Кон. Двигаясь сверху вниз, исследователь прослеживает опосредованное влияние больших социальных структур на весь комплекс вплетенных в эти структуры элементов ближайшего социального окружения индивида, включая сферу межличностных отношений.

Идеи Хауса получили развитие в программной статье профессора социологии Калифорнийского университета Ральфа Тернера, который обратил внимание своих коллег на необходимость социопсихологического анализа «обратного» процесса воздействия личности на социальную структуру и культуру. В статье обсуждаются перспективы и методы разработки «интегративной модели личности в обществе», создание которой, по мнению Тернера, позволит преодолеть пропасть, разделяющую социальную психологию и макросоциологию.

Сущность современного понимания «пограничности» социопсихологического знания достаточно лаконично выразили Р. Тернер и М. Розенберг в предисловии к первому энциклопедическому изданию в жанре социологической социальной психологии: «Существует только одно пространство социальной психологии независимо от того, будем ли мы вслед за Олпортом связывать его с попыткой понять и объяснить, каким образом присутствие других - актуальное, воображаемое или подразумеваемое – воздействует на мысли, чувства и поведение индивида», или,

следуя определению, предложенному в «Social psychology quarterly», увидим здесь «изучение первичных отношений индивидов друг к другу, группам, коллективам или социальным институтам, а также осмысление внутриличностных процессов в той мере, в какой эти процессы влияют на социальные факторы, либо, напротив, испытывают влияние последних». Какой бы дефиниции ни придерживался исследователь и каким бы ни было его базовое образование, социальная психология в любом случае остается «междисциплинарным предприятием». Разумеется, «пограничность» дисциплины и связанный с ней комплекс проблем нельзя рассматривать как откровение 90-х годов; они являются ровесниками социальной психологии и ее неизменными спутниками на протяжении всего XX столетия.

Наиболее «глобальную» трактовку междисциплинарной природы социальной психологии предлагает С.Московичи. По его мнению, этой науке «суждено выступить в качестве главной дисциплины, которая займется осмыслением связей между культурой и природой, равно как между социальными и физическими явлениями». Социальная психология изначально задумывалась как способ аккумуляции и обобщения всех тех сведений об индивиде и обществе, которые были рассредоточены по разным отраслям знания. И социологи, и психологи, стоявшие у истоков дисциплины, видели в ней средство для установления более тесных контактов между социальными науками.

Историческая психология представляет собой довольно развитую отрасль в зарубежной науке и в то же время привлекала явно недостаточное внимание отечественных социальных психологов. Работы В.А.Шкуратова и его учеников являются крайне актуальной и своевременной попыткой ликвидировать этот пробел в отечественной социальной психологии и закладывают современные теоретические основы прикладной социальной психологии.

Проблемы отечественной социально-психологической теории связаны с другими обстоятельствами:

- отсутствием, по существу, методологии (принципы о классовом подходе, единстве сознания и деятельности, внешней детерминации не работали и не могут работать);
- идеологизированностью в прошлом;
- монополизмом ряда научных школ;
- отсутствием научного плюрализма;
- анализом социально-психологических явлений только на уровне сознания, исключая из их природы пласты коллективного бессознательного.

Собственно, кризис отечественной теории связан с отсутствием теории как таковой. Теория не до конца выполняет свою миссию по научному обслуживанию прикладников из числа социальных психологов.

Кризис в отечественной области теории не мог не сказаться и на качестве деятельности прикладников из числа социальных психологов.

Дело в том, что некритическое использование западных методик приводит к необъективности данных, особенно на этапе их интерпретации. Ошибки возникают из-за концептуальной, экологической невалидности западных методик.

Выход - в создании сравнительной, т.е. межкультурной, прикладной социальной психологии [8]. Без учета культурного контекста, ментальных особенностей нельзя применять западные психодиагностические методики. Необходима их адаптация.

И еще одна немаловажная проблема. Практические социальные психологи сегодня диагностируют с позиции одной научной школы, консультируют - с точки зрения другого подхода, оказывают помощь на основе положений третьей ориентации.

Отчасти это объяснимо тем, что спектр теорий, который можно применить на практике, чрезвычайно разнообразен: позитивизм; понимающая психология; социальный психоанализ; когнитивная психология; гуманистическая психология; бихевиоризм; интерактивный подход; нейролингвистическое программирование; экзистенциальная психология; гештальтпсихология и организационная психология (теория социальных организаций). Но все же нужно остановиться на чем-то одном и работать в одном, монологическом, теоретическом ключе. Специализация - основа профессионализма практического социального психолога, хотя уйти от комплексного, системного подхода трудно, да и не нужно во многих случаях.

Впрочем, специализация не означает жестких ограничений и запрета на применение разно-

образных методик. С современной точки зрения специализация означает обоснованность (избирательность, или адресность, как принято сейчас говорить) применения методик, т. е. тех методик, которые необходимы для данной группы и личности. Иными словами, специализация не отрицает, а даже, напротив, предполагает интегрированный подход, во всяком случае, широкую подготовку психолога-практика, выходящую за рамки одной школы.

В то же время это не означает, что можно использовать нестыкующиеся между собой методики, конгломератный подход так, как иногда его понимают некоторые современные практики, т. е. в зависимости от степени своей компетенции.

Одним из существенных условий развития отечественной прикладной социальной психологии является не просто создание соответствующей сравнительной отрасли, исторической психологии, отказ от монополизма и переход к научному плюрализму, опора на профессиональный этический кодекс, на принцип «Не навреди», но и построение методологического «коридора», точнее, «тоннеля», и место рухнувшей идеологической стены.

Образовавшуюся методологическую нишу должны заполнить принципы, стимулирующие развитие прикладной социальной психологии и работающие на практике. При этом совершенно не обязательно прибегать к смене вывесок и заменять марксистский подход на какой-либо другой.

Вместе с водой нельзя выплескивать ребенка. На самом деле нужно идеологическое содержание старых принципов наполнить истинно психологическим.

Взять, к примеру, принцип соотношения среды и личности. (! современных позиций, точнее говоря, с точки зрения экологической психологии этот принцип вполне научен и не утратил своего значения. Дело только в том, чтобы характеристики среды наконец приобрели психологическое измерение. Поэтому экологический подход может вполне претендовать на статус одной из парадигм прикладной социальной психологии.

Да и деятельностный подход в условиях рынка, конкуренции пополняется реальным содержанием. Он может также быть «вписан» или вмонтирован в теорию социальных организаций и тогда не будет выпадать из социально-психологического поля. «Дело» действительно мотивирует, порождает совершенно иные отношения и способствует проявлению личностного потенциала. Однако при том данный подход должен быть лишен доминирующего положения, чтобы не выступать ограничителем и не противоречить социальному психоанализу.

Нельзя отрицать и научное значение марксистского подхода при диагностике стратификации, социальных конфликтов. В то же время нельзя допускать и его расширительного толкования и применения.

Новым содержанием должен быть наполнен и принцип развития. В современной редакции и интерпретации старый принцип отечественной психологии может быть переосмыслен и переформулирован в принцип личностного, профессионального и организационного развития. Основы современной трактовки данного принципа составляют идеи гуманистической психологии и организационного подхода.

Конечно, создание единой парадигмы прикладной социальной психологии - дело будущего. Но «трудности роста» не означают, что нужно вообще отказаться от теории и довольствоваться сомнительными рекомендациями.

Позитивизм, понимающая психология, организационный подход, теория немедицинской групповой психотерапии, экологическая, экзистенциальная, когнитивная, интеракционистская, историческая психология, социальный психоанализ образуют основы прикладной социальной психологии на современном этапе развития. При этом важно все это систематизировать и использовать не бездумно, не в виде «крошки», а обоснованно, с учетом российской ментальности, что невозможно без разработки - еще раз подчеркнем - сравнительной прикладной социальной психологии.

Таким образом, реальной основой развития отечественной прикладной социальной психологии является спектр теорий, начиная от позитивизма и кончая антисциентистским подходом.

§ 3. Функции и задачи прикладной социальной психологии

Прикладная социальная психология выполняет разнообразные функции. Классификацию этих функций можно построить с учетом сферы приложения прикладной социальной психоло-

гии, а именно:

- в рамках социальной практики;
- в сфере образования, просвещения;
- в области теории.

Функции прикладной социальной психологии в сфере социальной практики сводятся к решению конкретных проблем. Они всегда конкретизированы, персонифицированы и регламентируются нормативными актами, главным образом положением о психологической службе, центре, лаборатории, функциональными обязанностями практических психологов. Данные документы, как правило, носят ведомственный характер. Они действуют в пределах того или иного министерства. Подобные положения разработаны в рамках Министерств здравоохранения, социальной защиты, образования, внутренних дел, обороны и т.п. В некоторых случаях разрабатываются документы более общего характера - профессиональные кодексы.

При этом следует различать функции: а) службы; б) ее структурного элемента (лаборатории); в) конкретного психолога.

Разумеется, только часть этих функций относится к компетенции практических социальных психологов. Практический социальный психолог в «чистом виде» встречается редко. Поэтому описать в полном объеме его функциональный статус достаточно сложно. Можно лишь говорить о каких-либо типичных моментах функциональных обязанностей любого психолога-практика, относящихся к компетенции социальной психологии.

Практический психолог вне зависимости от специализации проводит психодиагностику, консультацию и оказывает психологическую помощь.

Данные функции образуют то, что называется социально-психологическим сопровождением.

Социально-психологический уровень профессиональной деятельности практических социальных психологов основывается на вычленении круга явлений, которые относятся к компетенции социальной психологии. Практический психолог должен учитывать социально-психологические характеристики личности, социальных отношений, общения, малых групп, семьи, социальных организаций, больших социальных групп, конфликтов и т.п. [7]. Все то отражается в его функциональных обязанностях.

Практические социальные психологи работают во многих отраслях: политике, образовании, здравоохранении, МВД, коммерческих, финансовых структурах и т. д.

Как правило, они трудятся в центрах по изучению общественного мнения, прикладной конфликтологии, службах семьи, центрах занятости населения, учебных заведениях, органах здравоохранения, являются участниками организационного консультирования, выступают в роли имиджмейкеров, ведущих тренингов делового общения (психологов-тренеров) и немедицинской групповой психотерапии.

Деятельность практических социальных психологов весьма своеобразна, крайне ответственна и рискованна. Особый спрос, как показывает практика, на практических социальных психологов возникает в период проведения предвыборных компаний. Нередко их включают в штабы по обеспечению выборов партий или лидера.

К сожалению, далеко не все практические социальные психологи в это время показывают себя с достойной стороны. Многие из них демонстрируют свою ангажированность, занимаясь социально-психологической пропагандой, передавая через средства массовой информации «выгодные» для кандидата данные. Тем самым они формируют соответствующую установку избирателей. Конечно, такое поведение не согласуется с этическим кодексом психолога.

Функциональные обязанности практических социальных психологов наиболее близки функциям социальных работников. Вообще, трудно в данном случае провести четкую грань между их обязанностями, хотя специфика в деятельности каждого имеется. Поэтому наиболее плодотворно они могут работать только совместно, дополняя друг друга. Для этого они должны обладать рядом специфических свойств, и прежде всего социально-психологическими характеристиками, в частности эмпатией и т.п. Связано это с тем, что профессиональная деятельность практических психологов нередко приводит к «синдрому сторания». Его признаки: 1) эмоциональное истощение; 2) наличие психосоматических заболеваний; 3) негативное отношение к клиентам и специальности; 4) увлечение использованием алкоголя, табака, кофе; 5) нарушение аппе-

тата; 6) негативное самоотношение; 7) увеличение уровня агрессии, появление чувства вины. Синдром чаще возникает у практических психологов и социальных работников с низким уровнем эмпатии, низким социальным интеллектом, авторитаризмом и ригидностью.

Следует констатировать, что в России чрезвычайно слабо развита экспертная функция прикладной социальной психологии, или, иначе говоря, социально-психологическая экспертиза. Между тем поле деятельности для экспертов из числа практических социальных психологов неограниченно. В частности, социально-психологической экспертизе подлежат принимаемые политические решения в целях прогноза их последствий, разрабатываемые законы и т. д.

В конечном счете социально-психологические эксперты в роли консультантов должны участвовать в разработке научных основ социальной политики.

Социально-психологическая экспертиза нормативных актов социальных программ, проектов должна обеспечивать социальную психогигиену, т. е. обосновывать социальную базу психического здоровья населения как главной составляющей национальной безопасности.

С позиции социальной психогигиены главным назначением социальной политики является не просто улучшение качества жизни определенных слоев населения, но в первую очередь создание оптимальных условий для воспроизводства здоровых членов общества. Этот тезис - критерий оценки социальной политики. Им и обязан руководствоваться практический социальный психолог при осуществлении своих функциональных обязанностей, особенно если привлекается в качестве эксперта социально-политических проблем, развития социальных организаций.

Велика цена некомпетентности практических социальных психологов. Поэтому их деятельность должна жестко лицензироваться. Одним из главных условий профессионального выполнения функциональных обязанностей практическими социальными психологами является соблюдение этического кодекса, сущность которого сводится к:

- 1) защите интересов клиента;
- 2) уважению конфиденциальности во взаимоотношениях с клиентами;
- 3) готовности отделить личные чувства от профессиональных отношений;
- 4) стремлению к социальным изменениям;
- 5) готовности к передаче знаний и умений другим;
- 6) уважению к индивидуальным и групповым различиям;
- 7) готовности действовать от имени клиента, несмотря на препятствия. Эти требования заставляют практических психологов и социальных работников быть благопристойными, компетентными, служение и чистоту ставить превыше всего.

Функции прикладной социальной психологии в области образования также достаточно широки. Они сводятся к профессиональной подготовке практических социальных психологов. Сегодня почти на всех психологических факультетах предусмотрена соответствующая специализация.

Практические социальные психологи занимаются просвещением. Чтение лекций, выступление на семинарах - типичные способы распространения социально-психологических знаний.

Вообще говоря, формирование социально-психологической компетентности представителей власти, управленцев всех рангов и всего населения России в целом - актуальнейшая задача прикладной социальной психологии на сегодняшний и завтрашний день.

А.И.Кравченко справедливо отмечает: «Американское общество намного более "социологизированно", чем отечественное. Давние традиции глубокого академического анализа социальных проблем, заложенные в XIX в., никогда не прерывались. Каждое новое поколение что-то прибавляло к сокровищнице знаний, проверяя и перепроверя добытые сведения, создавая надежную эмпирическую базу. Более 200 колледжей и университетов составляют мощный институт подготовки профессиональных кадров, пользующихся высоким престижем и уважением» [2].

Нельзя не согласиться и с утверждением автора о том, что в нашей стране ничего подобного нет. Действительно, социально-психологические традиции пока не сложились.

Вместе с тем нельзя не сказать и о такой функции, как популяризация прикладной социальной психологии. Правда, здесь больше повезло социологии, чем социальной психологии. (Речь идет о «Социологии для всех», подготовленной в 1970 г. В.Шляпентохом и затем в 90-е годы А.И. Кравченко.) Конечно, эта работа в какой-то мере компенсирует дефицит популярной социально-психологической литературы, но не заменяет ее. Без всякого сомнения, доступная для всех

социально-психологическая литература появится в недалеком будущем. Потребность в ней существует.

Популярную литературу о практической социальной психологии нельзя путать с так называемой «поп-прикладной социальной психологией».

Последнюю составляют:

- социально-психологическая публицистика;
- социально-психологическая критика;
- псевдонаучная социально-психологическая литература.

Социально-психологическая публицистика и критика оправданны. Работать в этом жанре тяжело, ибо зачастую точки зрения социально-психологических критиков и публицистов не совпадают с оценками событий власть имущих. В тоталитарном государстве социально-психологическая публицистика и критика немислимы. Но и в демократическом обществе социально-психологическим публицистам и критикам довольно часто дают понять, что их публикации неуместны. Это четко проявляется, когда речь идет об анализе института власти.

Ничего общего с прикладной социальной психологией не имеет псевдонаучная литература. Работы подобного типа настолько примитивны, что в корне дискредитируют прикладную социальную психологию. Однако им нельзя отказать в популярности среди широкой публики.

Основной функцией социально-психологической теории является сервисное научное обслуживание прикладной социальной психологии, деятельности практиков.

Социально-психологическая теория должна вооружить практических социальных психологов:

- четким алгоритмом действий;
- диагностическими и другими стандартизированными унифицированными методиками, в том числе экспресс-методикой.

Между тем должна быть решена проблема не кустарного, а серийно производственного выпуска аппаратной методики для диагностики социально-психологических характеристик личности, групп и массовых явлений.

Следует отметить, что нельзя путать функции частной и общей социально-психологической теории. На основе эмпирических данных общая социально-психологическая теория занимается осмыслением (установлением закономерностей) и прогнозированием развития личности, групп, общностей, социальных институтов. В то же время между ними существует взаимосвязь общей и частной теорией.

С учетом современного понимания парадигмы социальной психологии, основанного на философском реализме, историзме, конструкционизме, одной из главных функций частной социально-психологической теории являются разработка и внедрение нетрадиционных методик:

- по визуальной психодиагностике на основе симптоматики, признаков социально-психологических явлений;
- социального психоанализу;
- психосемантике;
- экологической психологии;
- изучению ментальных характеристик, в том числе жизненного пути личности;
- использованию опыта восточной психологии;
- созданию высокой эффективности экспресс-методики;
- проведению групповой психотерапии, тренингов и т.д.

В настоящее время широкое распространение получила компьютерная психодиагностика. Принципиально не возражая против ее широкого применения, тем не менее следует четко отдавать отчет в ее возможностях, т. е. знать ограничения, границы применения в области прикладной социальной психологии.

Функции определяют задачи прикладной социальной психологии. Так, задачи практического социального психолога прямо вытекают из его функциональных обязанностей. Частично «прикладник» вынужден заниматься составлением собственных методик или адаптацией имеющихся.

Задачи прикладной социальной психологии как учебной дисциплины состоят в обучении и просвещении.

Задачей прикладной социальной психологии как теории является сервисное научное обслуживание социальной практики, методическое обеспечение профессиональной деятельности психолога-практика. Главное в данном случае заключается в том, чтобы обеспечить «прикладника» готовыми к применению стандартизированными социально-психологическими методиками, о чем пока приходится только мечтать.

Недопустимо, чтобы «прикладник» разрабатывал методику, определял алгоритм действий, хотя полностью от этой задачи освободить его нельзя. Этап «кустарного» развития прикладной социальной психологии и деятельности «прикладников» должен быть преодолен на основе разработки теории и серийного выпуска стандартизированных методик.

На пути дискредитации прикладной социальной психологии должен быть поставлен заслон. Этому процессу должна оказать содействие контрольная функция экспертных советов Российского психологического общества и его региональных отделений.

Контрольная функция экспертных советов сводится к лицензированию деятельности «прикладников». Положение об экспертных советах разработано, но слабо еще внедряется на практике. Между тем на Западе лицензированию деятельности психологов-практиков уделяется самое серьезное внимание. Без соответствующего разрешения «прикладник» не имеет права заниматься практикой.

Литература

1. Дилигенский Г.Г. Социально-политическая психология. - М, 1994.
2. Кравченко А.И. Прикладная социология и менеджмент. - М., 1995.
3. Мак-Гайер У.Дж. Ин и янь прогресса в социальной психологии: Семь принципов // Современная зарубежная социальная психология. - М, 1984.
4. Основы социально-психологической теории / Под ред. А.А.Бодалева, А.Н.Сухова. -М., 1995.
5. Основы социального психоанализа / Под ред. В.Д.Попова. -М, 1996.
6. Петренко В.Ф. Психосемантика сознания. - М, 1988.
7. Рабочая книга практического психолога / Под ред. А.А.Деркача. - М, 1996.
8. Сравнительная социология /Науч. ред. И.Б.Орлова. - М., 1995.
9. Щекин Г.В. Практическая психология менеджмента. - Киев, 1994.
10. Юрьев А.И. Введение в политическую психологию. - СПб., 1992.
11. Ядов В.А. Социологическое исследование: методология, программа, методы. -М., 1987.

Раздел VII ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ ПРОБЛЕМЫ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ДИАГНОСТИКИ И ВОЗДЕЙСТВИЯ

Глава 23

ОРГАНИЗАЦИЯ СОЦИАЛЬНО- ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ДИАГНОСТИКИ

§ 1. Программное обеспечение социально- психологической диагностики

Социально-психологическая диагностика, по сути, служит фундаментом прикладной социальной психологии. Без нее невозможно осуществить как эффективное консультирование заказчика (клиента), так и эффективно воздействовать на изучаемый объект с помощью психотехнологий.

В области социально-психологической диагностики выделяют два уровня. С одной стороны, это отрасль социально-психологической теории, в рамках которой разрабатываются методология и методы диагностирования, познания социально-психологических явлений. С другой стороны, она представляет собой сферу социальной практики, совокупность действий психолога по распознаванию (от греческого слова «диагнозис» - распознавание), измерению социально-психологических явлений. В данной главе речь пойдет в основном о практическом уровне, тем не менее не следует игнорировать и теоретико-методологический уровень, без учета которого невозможно и диагностирование конкретных социально-психологических явлений.

Можно выделить два типа социально-психологического диагноза: 1) установление степени отклонения изучаемого явления от нормы; 2) установление места данного явления на шкале ин-

тенсивности того или иного признака этого явления [8]. Кроме того, диагностирование включает в себя и установление причин именно такого функционирования и развития изучаемого объекта, а также определение тенденций его дальнейшего развития (разработка прогноза).

В связи с этим представляет интерес взаимосвязь понятий, которые в социально-психологической литературе часто употребляют как синонимы. Речь идет о терминах «психодиагностика», «исследование», «обследование», «установление диагноза».

На наш взгляд, целесообразно все же разводить эти родственные термины следующим образом. Термин «исследование» целесообразнее употреблять, когда речь идет о фундаментальном изучении научных проблем, когда осуществляется приращение знания для науки. Когда же речь идет о прикладных исследованиях, призванных решать практические задачи (распознавание явления, описание его характеристик, выяснение причин и построение прогноза), то целесообразнее пользоваться термином «социально-психологическая диагностика». «Установление диагноза» в этом случае является конечным, заключительным этапом диагностики как процесса, включающего в качестве предыдущих типов сбор данных в соответствии с задачами, которые ставит заказчик, решение организационных вопросов (если диагностируются организации, большие социальные группы), обработка и анализ информации.

Следует отметить, что особенности организационной работы, предшествующей установлению социально-психологического диагноза, в значительной степени зависят от уровня диагностируемых явлений (макро-, среднего, микро- и личностного уровня), от сферы, в которой наблюдается данное явление (социально-бытовая, политическая, производственно-экономическая и т.д.), а также от условий, в которых протекает диагностируемое явление и находится объект изучения (нормальные, осложненные или экстремальные).

Логика научного, особенно фундаментального, исследования, в том числе и социального, привела к разработке довольно жесткого алгоритма получения научных результатов. Такой алгоритм, или план, получил название программы социального исследования [11]. Она включает в себя, в частности, формулировку проблемы, определение объекта и предмета исследования, формулировку целей и задач, эмпирическое определение основных понятий, выдвижение гипотез, описание методов и методик, составление плана графика.

Существует мнение, что такого рода программы следует разрабатывать лишь при проведении фундаментальных исследований, а психологу-практику тратить время и усилия на написание подобных программ необязательно. Однако подобная точка зрения справедлива лишь отчасти. Разумеется, вряд ли целесообразно психологу-практику при диагностике социально-психологических характеристик групп и личности составлять программы, аналогичные тем, которые разрабатываются при проведении фундаментальных исследований. Тем не менее в упрощенном виде подобная программа действий по достижению поставленной цели и решению намеченных задач должна иметь место.

Без четкого определения проблемы, выделения в связи с этим предмета диагностирования, без эмпирического определения основных понятий, четкого перечисления задач и формулировки гипотез (а это все структурные компоненты программы) невозможно или очень трудно провести целенаправленное диагностирование социально-психологического явления.

Кроме того, наличие программы диагностирования сложных социально-психологических явлений позволяет как заказчику, так и исследователям, экспертам достаточно обоснованно судить о компетентности исполнителя (практического психолога), дает возможность повторить диагностирование согласно изложенному в программе алгоритму и проверить полученные результаты. В ряде случаев заказчик, опираясь на экспертное заключение о непрофессионально подготовленной программе, может прекратить финансирование и выбрать другого исполнителя, сэкономив тем самым свои средства и время.

Программа начинается, как правило, с уточнения и формулировки проблемы, которая (в отличие от фундаментального исследования) задается заказчиком, а не диктуется интересами психолога. Однако довольно часто заказчик не может самостоятельно достаточно четко в терминах социальной психологии сформулировать проблему или же формулирует ее своим обыденным языком в меру своего понимания ситуации и своих намерений. В связи с этим психолог-практик обязан сам четко сформулировать проблему диагностического обследования.

После формулировки проблемы уточняются объект и предмет диагностирования.

Весьма важно при разработке программы диагностирования сформулировать цель и задачи обследования (диагностирования). Под целью принято понимать конечный результат, которого хочет добиться социальный психолог в соответствии с проблемой и предметом; задачи - это промежуточные результаты, последовательное решение которых позволяет достичь цель. Подробное описание задач важно для последующего этапа разработки программы - формулирования гипотез.

Заметим, что все элементы программы теснейшим образом взаимосвязаны.

Обязательным элементом программы является также эмпирическое определение основных понятий, используемых в исследовании. При этом содержание какого-либо понятия, за которым стоит определенное социально-психологическое явление, расщепляется на ряд других понятий более низкого уровня, имеющих эмпирические показатели (симптомы, индикаторы, показатели) в реальной социальной действительности. Такое эмпирическое определение понятий важно потому, что в социальной психологии существует много понятий, которые по-разному определяются различными авторами. Это может приводить к различным результатам при диагностировании одного и того же объекта и предмета. Поэтому столь важно знать, что же вкладывается в то или иное понятие на уровне эмпирических индикаторов. Если же речь идет об однозначно понимаемых терминах, эмпирического определения понятий не требуется.

Помимо теоретико-методологической части существует еще и процедурная часть программы, которая включает описание методов и конкретных методик диагностирования, указание выбранного стратегического плана обследования и его организацию, план-график всего процесса диагностирования - от разработки программы и согласования ее с заказчиком до составления итогового отчета или справки с результатами диагностирования и их анализом.

Социально-психологическая диагностика всегда осуществляется в рамках той или иной теоретической концепции, парадигмы, например позитивистской или понимающей психологии [6]. Причем эффективность социально-психологической диагностики зависит как от выбранной парадигмы, так и от отобранных на ее основе методов и методик, которые должны быть адекватны объекту и предмету, конкретной проблемной ситуации.

После того как выбраны и описаны методы и методики диагностирования, психолог-практик переходит к выбору стратегического плана обследования диагностируемого объекта - разведывательному, описательному или экспериментальному.

Разведывательный план используется при полной неизученности объекта. В этом случае отбираются и адекватные ему методы и методики: полусвободное наблюдение, свободное интервью, традиционный анализ документов.

В случае определенной предварительной изученности объекта выбираются описательный план диагностирования и соответствующие ему методы.

После выбора методов и методик, адекватных диагностируемой проблеме, задачам и гипотезам, изложенным в теоретико-методологической части программы, дается краткое описание организации всего процесса диагностирования. В этом разделе указывается, кто является исполнителем и заказчиком данного обследования, в какие сроки оно осуществляется; уточняется конкретный объект обследования (например, не просто учащиеся средней школы, а учащиеся таких-то классов); указывается тип выборки (если речь идет не о сплошном, а о выборочном обследовании: случайная, квотная, районированная, смешанная) и т.д.

Как правило, выборочные обследования осуществляются при диагностировании социально-психологических явлений на макро-и микроуровнях в целях экономии времени и средств. Делается это для обеспечения репрезентативности данных. Процедура отбора единиц в выборку для последующего диагностирования может быть довольно простой, например при механической выборке, когда отбирается каждый десятый, сотый член какой-либо общины, коллектива, или же достаточно сложной в случае, например, квотной выборки, когда стараются отбирать в выборку индивидов сразу по нескольким значимым параметрам, чтобы в совокупности они отражали в миниатюре обследуемую генеральную совокупность, т. е. какую-либо популяцию людей или вещей. В любом случае основное правило отбора для корректной выборки из генеральной совокупности гласит: «Каждый элемент совокупности должен иметь равные возможности попасть в выборку»

Тип выборки во многом определяется целями, задачами и гипотезами социально-

психологического диагностирования, а также структурой изучаемого объекта. Так, механическая выборка допустима, когда есть уверенность в том, что изучаемые признаки достаточно равномерно распределены в генеральной совокупности и не требуется детального и глубокого изучения внутренних взаимосвязей в данном объекте. Районированная выборка предполагает отбор не отдельных индивидов, а социальных групп, организаций, члены которой обладают какой-то значимой для диагноза качественной характеристикой, отличающей их друг от друга. Это могут быть социально-экономические особенности региона, уровень жизни, уровень правонарушений и т.д.

Как правило, на практике, особенно при диагностировании массовых социально-психологических явлений, на макроуровне прибегают к смешанному типу выборки: районированная на первом этапе ее формирования и случайная механическая или квотная - на последнем ее этапе. Квотная выборка предполагается там, где требуется изучить и выявить сложные внутренние взаимозависимости изучаемого объекта.

Что касается размеров выборки, то они могут варьироваться в очень больших пределах - от нескольких десятков единиц до нескольких тысяч. Эти размеры зависят прежде всего от масштабов диагностируемого явления, а также от внутренней его сложности и степени выявления причинно-следственной связи между переменными внутри этого явления [4, 5, 11].

На макро- и личностном уровне обоснованность и надежность данных достигается за счет стандартизации и обеспечения валидности и надежности методик.

Завершается написание программы диагностирования составлением рабочего плана-графика, в котором последовательно в соответствии с сетевым графиком перечисляются виды работ, выполняемых практическими психологами, сроки их реализации, ответственные за реализацию каждого этапа обследования.

§ 2. Организация и процедура проведения социально-психологической диагностики

В прикладной социальной психологии процесс диагностирования начинается с оформления отношений с заказчиком {клиентом}. Если заказчиком является кто-то из руководителей практического психолога (т.е. заказ происходит внутри организации, в которой он работает), то эта процедура порой сводится к устной договоренности о сроках социально-психологического диагностирования и ожидаемом от психолога-практика результате. Если же заказчиком является другое частное лицо или организация, а диагностируется довольно сложный предмет (социально-психологическое явление), то отношения между психологом и заказчиком оформляются юридически, путем заключения договора или трудового соглашения о взаимных обязательствах сторон.

В этом договоре заказчик в лице руководителя учреждения, заказывающего диагностирование, берет на себя обязательства своевременно оплатить работу исполнителя в лице психолога-практика (или руководителя творческого коллектива) согласно предъявленной смете расхода, которая служит приложением к договору. В ряде случаев заказчик осуществляет помощь психологу в форме предоставления помещений, оргтехники и т.д. Все это должно обговариваться в договоре. Исполнитель в лице практического психолога, в свою очередь, берет на себя обязательства своевременно и качественно провести диагностирование интересующего заказчика социально-психологического явления и в обозначенный планом-графиком срок представить итоговый отчет.

В договоре также, как правило, оговариваются штрафные санкции за нарушения взаимных обязательств обеими сторонами, в частности в случае несвоевременного финансирования (выплаты аванса для размножения в типографии полевых документов, оплаты интервьюеров или анкетеров при сборе информации и т.д.). Исполнитель имеет право отодвигать сроки представления итогового и промежуточного отчетов. В случае низкого качества социально-психологического диагностирования (которое определяется независимыми экспертами) заказчик имеет право снизить размеры оплаты или прекратить финансирование обследования. То же самое может быть и при нарушении исполнителем сроков проведения диагностирования. Прежде чем подписывать договор с заказчиком, исполнитель в лице психолога-практика должен взвесить свои силы и возможности своевременного выполнения возложенных на него условиями договора обязательств.

После того как подписан договор о взаимных обязательствах с заказчиком и согласована формулировка проблемы, сроки и формы представления результатов социально-психологическо-

го диагностирования, наступает момент формирования авторского коллектива, каждый член которого является специалистом в какой либо области прикладной социальной психологии. Внутри авторского коллектива осуществляется распределение обязанностей и ответственности: кто-то занимается разработкой программы, кто-то подбором и разработкой методик (или апробацией к изучаемому объекту и предмету), кто-то отвечает за подготовку к полевой стадии сбора информации, кто-то за обработку информации на ЭВМ, кто-то за анализ информации и составление промежуточного и итогового отчетов. Общее руководство в любом случае остается за руководителем авторского коллектива: через него осуществляется связь и согласование рабочих вопросов с заказчиком, подписание финансовых документов и т. п.

После распределения ролей члены авторского коллектива приступают к разработке программы обследования интересующего заказчика объекта и предмета. Параллельно с разработкой программы или с небольшим временным сдвигом осуществляются выбор методов и подбор методик для диагностирования или их самостоятельная разработка.

Что касается классификации методов диагностирования, то в литературе, посвященной методам социологических и психологических исследований, предпринимались различные попытки их систематизации. Например, в работе «Психологическая диагностика детей и подростков» (под ред. К.М.Гуревича, Е.М.Борисовой) все методы диагностирования делятся на две группы в зависимости от степени формализации методик. В первую группу входят методики высокого уровня формализации: тесты, опросники, проективная техника и психофизиологические методики. Они характеризуются жесткой регламентацией процедуры обследования, стандартизации. Ко второй группе малоформализованных методик следует отнести «такие приемы, как наблюдение, опросы, анализ продуктов деятельности» [8].

Целесообразно в теоретико-методологическом плане разводить понятия «методы», «методики» и «техники диагностирования», в том числе и социально-психологического. Под методом следует понимать один из универсальных способов постижения, познания, описания явлений действительности, в основе которых лежит какой-то один принцип. Под методикой - совокупность методических, технических приемов, модифицирующих данный метод своеобразно, последовательностью и взаимосвязью этих приемов. Методика в отличие от метода, который носит более универсальный характер, всегда «привязана» к изучению какого-либо конкретного предмета (например, методика диагностики межличностных отношений Лири). Под техникой диагностирования принято понимать совокупность «специальных приемов для эффективного использования того или иного метода» [11] (например, приемы статистического анализа, контроля надежности информации, измерения количественных характеристик и т.д.).

Представляет интерес классификация методов социальной психологии, которую приводит В.Е.Кузьмин в сборнике «Методы социальной психологии» [3]. В этой классификации вся совокупность методов упорядочивается следующим образом:

I. Методы эмпирического исследования: 1) наблюдение; 2) изучение документов; 3) опрос (интервью, анкетирование); 4) специализированные социально-психологические методы (социометрия; экспертная или групповая оценка личности и т.д.); 5) тесты; 6) эксперимент.

II. Методы моделирования [3]. Примечательно, что в этой классификации в первом блоке методы социально-психологической диагностики расположены в определенной логической последовательности [3].

Во второй блок включены методы моделирования, которые, по мнению авторов, могут выступать в качестве источника эмпирической информации или средства для теоретических построений.

Для социально-психологической диагностики имеют ценности методы эмпирического исследования или сбора первичной информации о диагностируемом объекте [8] и методы анализа первичной информации [11]. Во многих работах второй блок значительно расширен [1, 7]. В частности, В. А. Ядов помимо социального моделирования включает в этот блок методы описания и классификации, типологизации, статистический анализ, системный анализ, генетический и исторический анализ [11].

Заслуживает внимания типология методов социально-психологического диагностирования, предложенная Н.И.Шевандриным. Она включает три группы методов: 1) концептуализации; 2) диагностики; 3) обработки и интерпретации [10].

Первая группа методов - концептуализации «позволяет произвести предварительную работу по выделению и первоначальной категоризации интересующих нас социально-психологических феноменов и проблем. Вычленение указанных феноменов осуществляется в соответствии с имеющимися социальными потребностями, а предварительная концептуализация - путем соотнесения с имеющимися моделями и теориями» [10].

Методы концептуализации позволяют редуцировать теоретические понятия в эмпирические индикаторы социально-психологических явлений. Эти эмпирические индикаторы и закладываются в рабочие полевые методики, с помощью которых осуществляется диагностирование. Если явление достаточно изучено и существуют стандартные методики его диагностирования, то можно переходить ко второму этапу диагностирования, а затем и к третьему - анализу и интерпретации полученной информации, т. е. к формулировке собственно диагноза. Но и в этом случае определенная работа по построению гипотетической описательной или объяснительной модели должна быть выполнена.

Анализ существующих социально-психологических методик [2] позволяет сделать вывод, что в подавляющем большинстве они концентрируются на уровне социально психологической диагностики личности, межличностных отношений и малых групп. Диагностика же больших социальных групп, массовых социально-психологических явлений пока не обеспечена апробированными надежными методиками.

После того как разработаны методики диагностирования (или взяты готовые, стандартные методики), весьма желательна их апробация на небольшой выборке. Что же касается самостоятельно разработанных методик, то они, как правило, нуждаются в обязательной предварительной апробации, так как формулировка вопросов или веер готовых ответов, предлагаемых опрашиваемым (респондентам), всегда требует уточнений.

Следующий этап организации социально-психологического диагностирования - подготовка к «полевой» стадии, т. е. к сбору информации по интересующей проблеме. На этом этапе размножаются уже скорректированные и, возможно, согласованные с заказчиком рабочие документы: вопросники анкет или интервью, бланки карточек наблюдения или контент-анализа документов, инструкции интервьюерам и т. п.

Математики-программисты, вооружившись программой и рабочими методиками, могут начинать составлять программу математической обработки той первичной информации, которая будет собрана в ходе полевой стадии обследования. В это же время формируются и окончательно оформляются выборка и ее тип (естественно, если речь идет о выборочном обследовании). С учетом числа задействованных интервьюеров для каждого готовится бланк-задание, в котором общая выборка «раскладывается» на части, соответствующие числу интервьюеров.

Если в исследовании задействованы интервьюеры-новички (а их состав должен периодически обновляться), то с ними необходимо провести не только инструктаж, что всегда делается перед выходом «в поле», но и одно-два практических занятия-тренинга, на которых отрабатываются наиболее типичные ситуации, встречающиеся в процессе сбора информации. Желательно, чтобы на эти тренировочные занятия были приглашены опытные интервьюеры, был показан видеofilm с наиболее типичными ошибками и «образцово-показательным» интервью.

Следующий этап организации обследования - так называемая «полевая» стадия, этап сбора первичной эмпирической информации. Этот этап чрезвычайно ответствен, так как от него зависят качество и надежность полученных выводов и рекомендаций диагностирования.

В связи с этим важна четкая организация корпуса (группы) исполнителей (наблюдателей, интервьюеров, анкетеров или контент. шалитиков), осуществляемая руководителем «полевых» работ (супервайзером). В задачи последнего входит обеспечение исполнителей всеми рабочими документами для фиксации первично информации, прием от них заполненных документов, контроль за качеством сбора информации.

Все рабочие документы должны обязательно нумероваться и «обираться в одном месте. Завершается данный этап контролем за качеством заполненных рабочих документов: вопросников анкет или интервью, карточек наблюдения или контент-анализа, бланков наблюдения и экспериментов. При этом отбраковываются документы, содержащие много ошибок, оказавшиеся пустыми или полупустыми. В ряде случаев такой брак может оказаться следствием недобросовестности исполнителей (от таких следует избавляться в ходе полевой стадии и не допускать их к по-

следующим сборам информации) или рассеянности, утомления в конце рабочего дня. По возможности ошибки следует исправить, вернув документы исполнителям и осуществив повторный контакт с объектом социально-психологического диагностирования.

После сбора первичной информации с помощью различных методов наступает этап обработки информации и ее анализа. Эта обработка может осуществляться вручную или с помощью ЭВМ. Все зависит от масштабов собранной информации и глубины ее анализа.

Если этот массив небольшой и заказчика удовлетворит по поверхностное, «линейное» описание интересующего его объекта, то не стоит тратить время и средства на математическую обработку данных с помощью ЭВМ. Если же массив весьма большой и требуется глубокий анализ, вытекающий из запросов заказчика, то обработка на ЭВМ оправдывает себя, несмотря на определенные временные и финансовые затраты. Результаты обработки оформляются в виде машинных табуляграмм, таблиц, графиков распределений изучаемых параметров объекта.

Полученные цифры, протоколы экспериментов требуют осмысления, анализа и обобщения, что и осуществляется на последнем этапе организации диагностирования - этапе анализа и обобщения информации. Психолог-практик, руководствуясь программой обследования, доказывает или опровергает выдвинутые перед началом диагностирования гипотезы, осуществляя своего рода переход от абстрактных, разрозненных эмпирических данных к конкретному синтетическому знанию об объекте диагностирования, обогащенному анализом эмпирической информации. Обобщение представляет собой выявление общего, повторяющегося в совокупности фактов. По сути дела, это одна из наиболее важных сторон теоретической деятельности вообще. Обобщение осуществляется на основе абстрагирования от частных, индивидуальных особенностей: деталей, единичных фактов и наблюдений.

Согласно двум типам гипотез - описательных и объяснительных - выделяется два класса процедур анализа данных. К первому относят группировку, классификацию и типологизацию. Ко второму - различные аналитико-экспериментальные процедуры, назначением которых является установление связей, взаимодействия причем осуществление второго класса процедур невозможно без процедур первого класса.

С помощью группировки большой массив информации «уплотняется» до обозримого ряда признаков на основе классификации! При этом хорошая классификационная схема должна отвечать ряду требований, важнейшие из которых следующие:

- соответствие задачам исследования, в рамках которого строится классификация;
- компактность, т.е. сведение классифицируемых объектов ограниченному, легко обозримому числу классов;
- наличие достаточно уловимых различий между каждой парой классов объектов;
- четкость (желательно однозначность) интерпретации получаемых классов, определенность их описаний, или «портретов».

Однако группировки дают лишь «линейные» распределения интересующих диагноста объектов, позволяют дать лишь поверхностное описание явления. Для установления взаимосвязей, в том числе и причинно-следственных, применяются двух-, трехмерные аналитические таблицы, а также всевозможные расчеты коэффициентов корреляции (коэффициент ассоциации Юла для двух качественных переменных, коэффициент ранговой корреляции Спирмена для двух ранжированных рядов признаков, коэффициент парной и множественной корреляции), дисперсионный, регрессионный, факторный, кластерный анализ.

Особое внимание следует уделять выводам о причинно-следственных связях между переменными, поскольку довольно часто высокое значение коэффициента корреляции отнюдь не свидетельствует о наличии между ними причинно-следственной связи.

Завершается данный этап составлением отчета, который включает титульный лист с указанием названия прикладного исследования, авторов (или руководителя авторского коллектива), даты и места его проведения; введение, в котором в кратком виде излагаются проблемы, цель и задачи, гипотезы исследования; основную часть - изложение основных результатов диагностирования; заключение, в котором делаются основные выводы и даются возможные рекомендации, намечаются возможные пути дальнейшего изучения данного явления; наконец, приложение, в котором приводятся все полевые документы исследования (программа, методики, состав выборки, инструкции исполнителям и т.д.), всевозможные таблицы и графики, позволяющие обосновать

вать те выводы, которые сделаны в основной части отчета.

Надежность информации, получаемой в ходе социально-психологической диагностики, обеспечивается на всех ее этапах. На уровне диагностирования личности надежность получаемой информации достигается за счет стандартизации методик. На макроуровне - за счет репрезентативности данных. Разумеется, при выполнении всех методических требований к разработке программ таких обследований и грамотной организации их проведения.

Большую роль в организации социально-психологической диагностики играет рабочее место психолога-практика [9].

Оно должно включать следующие компоненты:

1. Рабочий кабинет психолога с сейфом для хранения материалов, т. е. регистрационных документов (протоколов, журналов и т. п.).

2. Материальную базу психодиагностики:

- психодиагностические методики (тесты, анкеты, карты наблюдения и т. д.);
- психодиагностические аппаратные методики;
- аудиотехнику с записями стимульного материала, специальные бланки, видеокамеру, видеоманитофон, диктофон;
- компьютерные методики диагностирования;
- персональный компьютер, калькулятор и др.

3. Материальную базу для проведения консультирования, социально психологического тренинга делового общения и групповой психотерапии:

- видеокласс (специально оборудованное помещение для проведения тренингов и групповой психотерапии);

- видеотехнику (видеокамеру, видеоманитофон и видеокассеты);
- аудиотехнику;
- аудиокассеты с записями психотерапевтического характера;
- кресла;
- проекционную аппаратуру;
- проекционные материалы (слайды и т. д.);
- специальную светотехническую систему и другие средства;
- специальную мебель (кресла, столы и т. д.);
- специальное освещение.

4. Материальную базу психологического просвещения и психологической подготовки:

- учебно-методические материалы;
- наглядные пособия.

Большую роль в организации социально-психологической диагностики играет автоматическое рабочее место психолога (АРМПС), в котором содержится блок (пакет) социально-психологических методик диагностирования (в том числе g- сортировка, «Социально-психологический климат организации», «Ваш характер», «Умение слушать» и т.п.) и предусматривается автоматическая обработка результатов диагностирования и выдачи диагноза на дисплей возможной распечаткой на принтере. В настоящее время банк компьютерных методик, в том числе и социально-психологических, постоянно увеличивается.

Диагностирование социально-психологических явлений на уровне личности, межличностных отношений и малых групп имеет следующие особенности. Программа диагностирования носит свернутый характер или вообще отсутствует (существует имплицитно в сознании диагноста в форме осознания проблемы, задач и гипотез о возможном диагнозе). Ведется журнал регистрации клиентов, в котором указываются фамилия, имя, отчество клиента, время обращения, а также субъективный локус проблемы (жалобы), с которой клиент обращается к психологу, заводится и заполняется персональная карта клиента.

Пронумерованные карты хранятся в сейфе, а их содержимое составляет профессиональную тайну. Помимо фамилии, имени и отчества клиента в персональную карту заносятся подробные данные о его возрасте, профессии, образовании, а также и субъективный локус проблемы (жалобы), с которой он пришел к психологу.

В специальном разделе карты фиксируются диагностические методики, использованные психологом, результаты диагностирования и предположительный диагноз, который может уточ-

няться по мере дополнительных контактов, сеансов встречи психолога с клиентом. Результаты диагностирования оформляются на основе заполнения протокола. Иногда такое сотрудничество психолога с клиентом может длиться несколько лет.

На уровне диагностирования организаций психолог-практик заполняет специальную карту социальной организации (или социальный паспорт). Этот социальный паспорт содержит результаты организационной диагностики, т. е. характеристики организации в целом.

Литература

1. Здравомыслов А.Г. Методология и процедура социологических исследований. - М., 1969.
2. Кроз М.В. Аннотированный указатель методов социально-психологической диагностики. - М., 1991.
3. Методы социальной психологии / Под ред. Е.С.Кузьмина, В.Е.Семенова. - Л., 1977.
4. Нерсисова Е.Х. Методические аспекты формирования выборки в социологических исследованиях // Вопросы методики и техники социологических исследований, - М., 1975.
5. Ноэль Э. Массовые опросы: Введение в методику демокопии. - М., 1978.
6. Основы социально-психологической теории / Под ред. А.А.Бодалева, Д. Н.Сухова. - М., 1995.
7. Парыгин Б.Д. Социальная психология как наука. - Л., 1967.
8. Психологическая диагностика детей и подростков / Под ред. К.М.Гуреича, Е.М.Борисовой. - М., 1995.
9. Рабочая книга практического психолога / Под ред. А.А.Деркача. - М., 1996.
10. Шевандрин Н.И. Социальная психология в образовании. - Ч. 1. Концептуальные и прикладные основы социальной психологии. - М., 1995.
11. Ядов В.А. Социологическое исследование: методология, программа, методы. - М., 1987.

Глава 24

ХАРАКТЕРИСТИКА ОСНОВНЫХ МЕТОДОВ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ДИАГНОСТИКИ, ОСОБЕННОСТИ ИХ ПРИМЕНЕНИЯ В ПРИКЛАДНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ПСИХОЛОГИИ

§ 1. Наблюдение и эксперимент как методы социально- психологической диагностики. Аппаратурные метод диагностирования социально-психологических явлений

Наблюдение и эксперимент - это общенаучные методы, с древних времен применявшиеся как в естественных, так и в гуманитарных науках. Применяя эти методы, психолог-диагност имеет возможность непосредственно фиксировать объективные параметры диагностируемого объекта.

Под наблюдением в методической литературе принято понимать целенаправленное непосредственное восприятие внешне и объективно проявляемых параметров, свойств изучаемого объекта с последующей фиксацией результатов в рабочих документах (протокол, карточка или дневник наблюдения). От обыденного наблюдения научное наблюдение отличается целенаправленностью, четкой схемой и заданностью единиц наблюдения (что воспринимать) и не менее четкой фиксацией результатов восприятия. Помимо способов фиксации методики наблюдения могут различаться по другим основаниям. В методической литературе принято различать, в частности, включенное и невключенное наблюдение. Включенное характеризуется тем, что наблюдатель включен в деятельность группы, за которой ведется наблюдение, на правах ее члена. Тем самым во многом снимается негативный эффект влияния личности наблюдателя, особенно если он прибегает к скрытому типу наблюдения, когда люди не догадываются, что за ними ведется наблюдение. Невключенное, внешнее наблюдение осуществляется со стороны. Оно может быть как скрытым, так и открытым, когда наблюдаемые знают, что за ними ведется наблюдение. Скрытым оно будет в том случае, когда наблюдатель или наблюдатели остаются незамеченными для диагностируемых. В лабораторных условиях наблюдатель может размещаться за стеклянной стеной, прозрачной в одном направлении (для наблюдателей) и непрозрачной - в другом (для наблюдаемых). В полевых условиях скрытое наблюдение осуществлять намного сложнее. Правда, миниатюрные технические средства, в частности видеокамеры, позволяют осуществлять наблю-

дение скрытой камерой. Но здесь возникает ряд этических проблем. Ведь диагностируемые не преступники, за которыми с санкции прокурора по закону может быть установлено негласное наблюдение. Скрытоенаблюдение нарушает права личности. Поэтому этика психолога требует информировать объект наблюдения (индивидов, группу) о записи их поведения. Правда, отечественная и зарубежная социальная психология и социология знают примеры включенного скрытого наблюдения [24].

Еще одним основанием, позволяющим различать виды наблюдения, является степень его формализации, стандартизации. В связи с этим различают полусвободное и формализованное наблюдение. Некоторые ученые выделяют еще по этому основанию и свободное наблюдение. Но последнее противоречит самому определению этого метода. Целенаправленность уже предполагает выделение для наблюдения и фиксации из всего многообразия явлений только те, которые соответствуют поставленной проблеме и цели диагностирования. Если в полусвободном наблюдении фокусировка на эмпирические индикаторы изучаемого явления нечеткая, то в формализованном имеет место чрезвычайно подробное выделение единиц наблюдения, эмпирических индикаторов, восприятие и фиксация которых свидетельствуют о наличии того или иного социально-психологического явления и его характеристиках. В полу свободном наблюдении результаты фиксируются в журнале наблюдения или регистрации в свободной форме. В формализованном результаты, как правило, фиксируются в специальной карточке, в которой каждой единице наблюдения отведено свое место, а наблюдатели фиксируют только эти выделенные единицы и никакие другие.

В качестве примера формализованного наблюдения можно привести ставшую уже классической схему Р. Бэйлса, разработанную им для изучения взаимодействия членов группы в определенных фазах групповой деятельности [7]. Выделенные им 12 единиц наблюдения позволяют достаточно подробно описать действия каждого участника группы при выполнении ею группового задания известны и другие схемы формализованного наблюдения.

То же самое можно сказать и о так называемом социометрическом наблюдении, когда в качестве единицы наблюдения избирают частоту и направленность контактов. Регистрация контактов производится в определенной карте.

В методической литературе выделяют также полевое и лабораторное наблюдение. Полевое осуществляется в естественных для диагностируемых условиях, а лабораторное - в искусственно организованных. Соответственно и поведение диагностируемых при наблюдении за ними в лаборатории может значительно изменяться.

В социальной психологии выделяют также метод наблюдения шачимых ситуаций [13, 26]. Суть этой разновидности метода наблюдения, предложенной в отечественной психологии Е.С.Кузьминым, заключается в наблюдении за испытуемыми в особых, шачимых для них, условиях [41].

Выделяют систематическое и несистематическое (случайное) наблюдение. При этом следует отметить, что термин «систематическое наблюдение» страдает некоторой неопределенностью: он характеризует как периодичность, так и всесторонность наблюдения за изучаемым объектом или же наблюдение за ним в различных ситуациях, состояниях.

С точки зрения времени наблюдения выделяют продольный и поперечный срезы. Продольный срез относится к пролонгированным методам, т. е. к наблюдению в течение достаточно продолжительного времени. В данном случае наблюдение наиболее тесно переплетается с биографическим методом изучения личности.

Заслуживает внимания карта наблюдения Д. Скотта, предназначенная для выявления дезадаптации школьников. Она позволяет установить: а) степень недоверия к новым людям; б) наличие депрессии; в) уход в себя; г) тревожность; д) враждебность; е) недостаток социальной нормативности; ж) невротические симптомы; з) неблагоприятные условия среды; и) сексуальное развитие; к) умственную отсталость; л) болезни и физические дефекты, а также некоторые другие характеристики.

При организации наблюдения следует учитывать, что в определенных ситуациях должны срабатывать как правовые, так и этические ограничения.

Метод наблюдения весьма тесно связан с методом эксперимента.

Сутью последнего является создание диагностом контролируемой ситуации, в которой на

диагностируемый им объект (предварительно изученный и описанный) осуществляется воздействием экспериментальным фактором (независимой переменной), а последующие изменения объясняются следствием воздействия этого фактора. При этом создаются как экспериментальные, так и контрольные группы.

В реальной практике из всего множества параметров, характеризирующих диагностируемый объект, выбирается ограниченное число наиболее значимых [20, 23].

В методической литературе выделяют эксперименты натурные, мысленные, полевые и лабораторные.

Натурный (естественный) эксперимент предполагает реальное воздействие на реальный объект с целью его диагностирования.

Мысленный эксперимент предполагает манипулирование не реальным объектом, а с информацией о нем, его моделью. Однако для этого модель должна быть более или менее адекватна реальному объекту. Достичь такого подобия в социальной сфере очень трудно. Поэтому в настоящее время применяется в основном натурный эксперимент.

Полевой эксперимент отличается от лабораторного тем, что организуется в естественных для диагностируемого объекта условиях. Он может проводиться на всех уровнях, во всех сферах социальной жизни. Но здесь помимо методологических трудностей возникает масса этических и даже правовых проблем. Главный этический принцип при проведении всех экспериментов звучит достаточно просто и лаконично: «Не навреди». Это значит, что экспериментальная ситуация, создаваемая специалистом, не должна ухудшать положение диагностируемых, вести к росту напряженности? и конфликтам, экстремальным ситуациям, угрожающим жизни и здоровью людей (А.Н.Сухов, 1978). При проведении правового; эксперимента необходимым условием является согласование (и разрешение) вопроса с правовыми органами, а в ряде случаев и законодательными.

Перечисленные выше методологические, организационные и этические трудности значительно сужают диапазон применения: эксперимента в социально-психологической диагностике, так как нередко данные, полученные в лабораторных условиях, не «работают» в реальной жизни.

Практика ставит вопрос о теоретическом и правовом обосновании проведения социальных экспериментов. Уйти от проведения социальных экспериментов невозможно. Существует реальная потребность в социальных изменениях и инновациях. Дело остается за их грамотным, компетентным проведением.

Аппаратурные методы социально-психологической диагностики относятся к разновидностям экспериментальных методик. В основе этой группы методов лежат технические устройства, аппараты, с помощью которых: а) создается определенная значимая ситуация, позволяющая выявить ту или иную характеристику диагностируемого объекта; б) снимаются показания о проявлении изучаемых характеристик; в) фиксируются и частично подсчитываются результаты диагностирования. Выполнение хотя бы одной из перечисленных функций позволяет относить методику к аппаратурной.

В работе ленинградских социальных психологов «Методы социальной психологии» раскрыты различные гомеостатические методики, «анализатор программ» средств массовой коммуникации и устройство полуавтоматизированной анкеты [20, 23].

Учеными были разработаны и коэффициенты – интегральные показатели успешности работы диагностируемых групп [20].

В лабораториях ЛГУ под руководством Е.С.Кузьмина, Н.Н.Обоюва и других были созданы гомеостатические методики, основанные на электрических цепях и целой системе вспомогательных фишческих, электронных приборов. Принципиальной схемой большинства таких электрических гомеостатов явился классический в электротехнике «мост Уинстона» - четыре сопротивления, соединенные в виде ромба. Каждое «плечо» этого ромба делается из переменных сопротивлений (резисторов) [20].

В современной социально-психологической диагностике разработано множество различных модификаций как гомеостатических, так и других аппаратурных методик. Например, «Арка», «Эстакада», «Лабиринт», «Групповой ритмограф», «Групповой волюнтограф», «Сенсорный интегратор» и т.д. Все они предполагают решение групповой задачи лишь при условии взаимодействия всех членов группы, приспособления их друг к другу.

Существуют также аппаратные методики для замера реакции аудитории средств массовой информации на те или иные программы («Анализаторы программ») или для подсчета ответов в ходе автоматизированного анкетного опроса («Полуавтоматическая анкета») [20]. Использование данных методик совместно с компьютерной техникой значительно повышает их эффективность.

§ 2. Использование опросов в социально-психологической диагностике

Методы опроса являются наиболее распространенными в работе практических социальных психологов.

Под опросом в целом понимается метод целенаправленного получения вербальной (устной или письменной) информации о социально-психологических явлениях путем заочного (опосредованного вопросником анкеты) или очного (непосредственного) общения практического психолога (или анкетера, интервьюера) с опрашиваемыми (респондентами). В результате выявляются оценки, мнения, установки, стереотипы восприятия и т.д.

Опросы бывают двух основных типов: интервьюирование и анкетирование. Интервьюирование предполагает непосредственное общение интервьюера с респондентом (опрашиваемым) с помощью вопросника интервью. Причем этот вопросник на всем протяжении беседы находится в руках интервьюера. Вопросы задаются устно. В такой же форме даются ответы респондентов, которые фиксируются интервьюером в вопроснике интервью или на стандартизованном бланке с закодированными номерами вопросов и возможных ответов на них, или же с помощью диктофона на магнитной пленке (когда речь идет о глубоких интервью по изучению проблем личности с целью последующего изучения не только вербальной, но и невербальной реакции опрашиваемого на задаваемые вопросы).

Интервью различаются по нескольким основаниям. По степени формализации (стандартизации) интервью делятся на формализованные и неформализованные (свободные, нестандартизованные, глубокие, качественные). В формализованном (стандартизованном) интервью как формулировки вопросов, так и их последовательность жестко определены авторами методики и отклонение от принятого стандарта не допускается. Методика неформализованного (нестандартизованного) интервью отличается лишь общей заданностью основной темы, проблемы. Очередность, количество вопросов, их формулировки гибко варьируются интервьюером в зависимости от специфических условий каждого интервью. Возможны и промежуточные варианты - полужформализованные интервью.

По количеству опрашиваемых и целям диагностирования интервью могут быть разделены на индивидуальные, групповые и массовые.

Индивидуальные диагностические интервью, как правило, являются свободными, нестандартизованными. Их основная цель изучение личностных особенностей именно данной личности. Среди интервью этого типа различают клинические, глубинные, фокусированные. Клинические интервью нацелены на выявление акцентуаций личности, поиск стрессогенных факторов, причин негативных психических состояний и т.п. Глубинные интервью - на выяснение событий и переживаний опрашиваемого в прошлом, находящихся в глубинах его памяти. Фокусированное интервью концентрирует внимание опрашиваемого на каком-то одном жизненном событии, проблеме, значимой для него. Причем фокусировка может быть задана как диагностом, так и самим опрашиваемым (в последнем случае мы имеем самофокусировку).

Достигается это путем свободного интервью, в ходе которого психолог-диагност с помощью косвенных наводящих вопросов как бы «нащупывает» болевые точки в сознании опрашиваемого. Особенно характерно это для психоаналитического интервью. Специалист, начиная интервью, не знает, какие эпизоды, факты биографии клиента оказались подвергнутыми вытеснению в подсознание и служат причиной его невротического состояния. Однако известно, что попытки вскрыть такие бессознательные комплексы и вывести их на уровень сознания встречают сопротивление клиента. Эти зоны «нащупываются» по длительным паузам, умолчанию, вазомоторным реакциям и т.д. [5, 19].

Групповые диагностические интервью проводятся одновременно со всей группой, в полусвободной форме, предусматривают проведение групповой дискуссии по затрагиваемому кругу вопросов. Индивидуальные мнения членов группы при высказывании их в составе группы могут

быть значительно искажены в силу конформизма, групповой солидарности, под обаянием лидера группы (или опасения санкций с его стороны за «неправильный» ответ). Сочетание индивидуального и группового интервью при диагностировании проблем межличностных отношений может дать очень интересную и полезную информацию диагносту.

Массовые интервью предназначены для диагностирования массовых социально-психологических явлений: общественного мнения, настроения, социальной напряженности и т. п. Их еще называют демоскопическими интервью. Э.Ноэль - автор книги «Массовые опросы» определяет данный вид интервью как «устный стандартизованный опрос людей, отобранных по статистическим принципам». Массовое, демоскопическое, интервью - это «заранее запрограммированный до деталей опрос «по схеме», хотя для самих опрашиваемых он может восприниматься как достаточно «живая, частная и достаточно непринужденная в силу анонимности беседа» [22].

Массовое интервью в максимальной степени формализуется. Стандартизация касается не только очередности и формулировки вопросов, но и возможного веера готовых ответов. Доля открытых вопросов, на которые готовый веер возможных ответов отсутствует, очень мала.

К разновидности стандартизованного интервью можно отнести опрос по телефону. Телефонный опрос отличается от обычного индивидуального интервью тем, что отсутствует непосредственное в полном объеме общение интервьюера и опрашиваемого. В связи с этим на телефонное интервью накладываются определенные ограничения. В частности, время, затрачиваемое на него, должно быть ограничено 5-10 мин. Как и в экспресс-опросе, вопросы и возможный веер ответов на них должны быть краткими, ограниченными по количеству. В связи с опасностью получения нерепрезентативной информации (во многих городах телефоны имеет в основном более состоятельная часть населения) телефонные опросы целесообразно проводить в крупных городах, где процент телефонизации значительно выше. Но здесь, если воспользоваться стихийной выборкой (случайной механической), можно получить и несоответствие ее генеральной совокупности. Поэтому с помощью специального обхода или обзванивания абонентов целесообразно предварительно сформировать представительную группу респондентской сети, добровольно желающую участвовать в подобных телефонных интервью. Причем их состав должен периодически обновляться. Существует еще ряд методических требований, которые необходимо учитывать при проведении телефонных интервью. Заинтересованный читатель может ознакомиться с ними в специальной литературе [4, 35].

Формализованное интервью по своим признакам очень близко к другому типу опросов - анкетированию. Под анкетированием принято понимать письменный опрос респондентов с помощью вопросника анкеты. Общение диагностируемого с диагностом здесь носит опосредованный (через анкету) характер. Как правило, оно используется при изучении групповых мнений и мнений больших социальных групп.

По способу проведения анкетирование подразделяется на прессовое, почтовое и раздаточное. В случае прессового анкетирования вопросник публикуется в каком-либо периодическом издании, а читателям этого издания предлагается ответить на вопросы и прислать ответы в редакцию. Этот способ самый дешевый, но дает очень ненадежную информацию с точки зрения ее репрезентативности. Ведь присылают ответы в основном наиболее социально активные читатели. Поэтому экстраполировать результаты такого опроса на большую генеральную совокупность людей неправомерно. К тому же и процент возврата в этом способе минимален (3-5% и менее).

Почтовый опрос осуществляется рассылкой вопросников анкет по почте согласно адресам подписчиков или адресной книги ЖЭУ. Возврат в этом случае возрастает до 10-25%.

Раздаточный способ в анкетировании наиболее предпочтителен, поскольку возврат анкет в этом случае приближается к 100%. Можно обеспечить достаточную репрезентативность выборки. Кроме того, при этом способе анкетер может разъяснить опрашиваемым цель и задачи опроса, смысл некоторых вопросов и т.д.

К разновидности анкетного опроса, осуществляемого раздаточным способом, можно отнести так называемый экспресс-опрос, когда опрашиваемым раздаются не вопросники анкет, изготовленные типографическим или роталпринтным способом, а чистые листочки бумаги. Вопросник анкеты находится в единственном числе у организатора опроса, который последовательно зачитывает каждый вопрос и веер готовых возможных ответов на него, а опрашиваемые в своих листочках ставят только номера эти вопросов и номера выбранных ответов на них. Проведение оп-

роса таким способом позволяет дешево и быстро получить информацию о мнениях людей по интересующему диагноста вопросу.

Как анкета, так и вопросник содержат различные типы вопросов, комбинирование которых позволяет получить в итоге более надежную информацию.

Вопросы могут быть открытыми и закрытыми. В первом случае респонденту задается только вопрос, а ответ он дает своими словами в меру своего понимания существа вопроса. Во втором случае респонденту предлагается веер возможных ответов, из которых он должен выбрать один (если вопрос носит дихотомический характер) или несколько ответов, совпадающих с его суждением.

Открытые вопросы чаще всего используются в свободном, неформализованном интервью, а закрытые - в формализованном интервью и анкетах. Поэтому преимущества и недостатки того и другого типа вопросов тесно связаны с уже рассмотренными нами выше типами интервью. Полузакрытые вопросы в определенной степени позволяют снять эти противоречия.

В закрытых вопросах анкет или интервью чаще всего используются различные шкалы, которые могут быть номинальными (если показатели не характеризуются признаком интенсивности), порядковыми (если показатели отличаются признаком «больше» или «меньше») или метрическими (когда показатели можно сравнивать как объективные цифровые, численные значения). Поскольку большинство показателей в социальной психологии имеют качественный характер, то в опросах используются в основном номинальные и порядковые шкалы.

По содержанию вопросы подразделяются на оценочные (о мотивах, оценках, мнениях) и фактологические (о фактах действительности).

По функциям вопросы различаются на фильтрующие, контрольные, буферные, контактные и содержательные. Фильтр-вопросы позволяют отсеивать из общей массы отвечающих тех, кто компетентен отвечать на ряд последующих вопросов, от тех, кто не может на них ответить компетентно. Контрольными называются вопросы, повторяемые через определенный интервал, но в другой формулировке. Они позволяют убедиться в надежности ответов. Буферные вопросы призваны усилить имитацию непринужденной и логичной беседы с опрашиваемым. Содержание ответов на них не обрабатывается. Контактные вопросы позволяют завязать контакт с опрашиваемым, а буферные - соединить два разнородных блока вопросов в анкете или вопроснике интервью.

По способу интерпретации ответов вопросы подразделяются на прямые и косвенные. Содержание прямых вопросов трактуется напрямую, дословно, в то время как косвенных - опосредованно, косвенным образом.

В определенной степени к разновидности косвенных вопросов можно отнести безличные и проективные вопросы. В проективном вопросе интерпретация осуществляется также косвенным образом. Например, опросы, в которых опрашиваемых просят продолжить начатые фразы, отреагировать на изображенную ситуацию в лице одного из ее участников и т. п., можно отнести к проективным.

Все перечисленные типы вопросов в различном сочетании помогают повышать надежность собираемой с помощью опроса информации.

Определенные требования предъявляются к формулировке и последовательности вопросов. В частности, вопросы должны формулироваться на понятном для опрашиваемых языке с учетом их уровня образования и культуры. То есть смысл вопроса должен быть понятен респондентам. Формулировки вопросов должны носить нейтральный характер и не содержать оценочных суждений. Иначе есть опасность склонить опрашиваемых к точке зрения автора анкеты или вопросника интервью из-за желания угодить автору или представить себя в более выгодном свете. Вопросы, содержание которых раскрывает нежелательные в общественном плане факты поведения опрашиваемых, разрушает их идеализированные представления о себе, также желательно формулировать в виде косвенных, проективных. Иногда формулировки вопросов носят довольно общий, громоздкий характер. Часто это связано с тем, что авторы не переводят целевые, программные вопросы в батарею индикаторных вопросов, которые и должны задаваться опрашиваемым в анкете или интервью.

Что касается очередности вопросов, то здесь тоже существуют некоторые правила. Первое правило - вопросы должны вызывать интерес респондентов, стимулировать их желание отвечать.

Поэтому не следует задавать в начале слишком сложные для понимания вопросы. Они должны следовать за простыми. Здесь действует так называемое правило «воронки». Более простые и интересные вопросы как бы «затягивают» опрашиваемого в «воронку» вопросов и ответов и выйти из нее по мере углубления становится все сложнее. Тем самым уменьшается процент отказов. Исходя из этих же соображений, нецелесообразно в начале задавать вопросы, затрагивающие интимные темы. Лучше прибегать к ним к концу интервью, когда между интервьюером и респондентом завяжется более доверительная беседа, будет установлен необходимый контакт.

Расположенные друг за другом вопросы образуют определенную структуру вопросника анкеты или интервью. В этой структуре можно выделить три крупных блока. Первый - вводная часть, которой раскрывается обращение к опрашиваемому, указывается цель опроса, подчеркивается его анонимность, способ заполнения анкеты (ответов на вопросы). В вопроснике интервью вводная часть может отсутствовать или быть очень небольшой, так как

интервьюер излагает содержимое этой части устно (текст вступления может быть помещен в инструкцию интервьюеру). Основная часть - самая большая по объему, содержит вопросы, раскрывающие проблему клиента или заказчика. Третья часть вопросника - «объективка», или «паспортычка», - содержит ряд фактологических вопросов о принадлежности опрашиваемого к той или иной социально-демографической или профессиональной группе, что позволяет на этапе последующей обработки и обобщения первичной информации выявлять причинно-следственные связи между ответами опрашиваемых на оценочные вопросы основной части и интересующими диагноста объективными параметрами (с полом, возрастом, образованием, семейным положением, родом занятий и т. д.).

Общее время, затрачиваемое на проведение опроса, варьируется в довольно больших пределах. Демоскопические опросы в среднем длятся 20-30 мин, в то время как индивидуальные интервью (клинические, глубинные и т. п.) могут длиться часами и по нескольку сеансов. Главное здесь, чтобы опрашиваемый не утомлялся до такой степени, чтобы уже не понимать вопросов, тяготиться ими, отвечать формально. Во многом это зависит и от интереса опрашиваемых к обсуждаемой проблеме.

Опрос экспертов отличается от других видов опросов прежде всего уровнем компетентности опрашиваемых в интересующей практического психолога проблеме, а также процедурными моментами, связанными с отбором экспертов и анализом получаемой от них информации. Сбор информации может осуществляться как в форме интервьюирования, так и анкетирования, даже телефонного интервью.

Экспертный опрос имеет особую значимость как один из способов проверки валидности используемых методик. Незаменимую услугу экспертные опросы могут оказать в прогнозировании массовых социально-психологических явлений.

Большое внимание уделяется вопросу отбора экспертов. В методической литературе делаются попытки стандартизировать эту процедуру. В частности, предлагается осуществлять отбор по таким объективным критериям, как уровень образования, наличие ученой степени, количество опубликованных работ по диагностируемой проблеме, количество ссылок на эти работы других исследователей, стаж работы, связанный с диагностируемой проблемой, и т. д. После этого эксперты могут быть дополнительно протестированы на креативность, интеллект, общую компетентность по рассматриваемому кругу вопросов. Сами методики экспертного опроса могут отличаться от методик обычных опросов более сложным и профессиональным языком, предусматривать более сложные комбинированные вопросы. В случае длительного и сложного по умственным затратам экспертного опроса работа экспертов может быть оплачена из средств заказчика.

Некоторые методики экспертного опроса предусматривают стандартизацию и в обработке, анализе получаемой информации (например, метод «Дельфи»). В частности, наиболее крайние значения, даваемые экспертами, не включаются в математическую обработку и т. д.

К специфической форме группового интервью с экспертами можно отнести метод «мозгового штурма» - весьма эффективный, хотя и сложный по процедуре проведения, способ нахождения новых альтернативных вариантов решения в проблемных ситуациях [33].

Социометрию - количественное измерение взаимоотношений одни авторы относят к числу самостоятельных методов, другие отождествляют с тестом.

Социометрический опрос проводится с помощью как анкетирования, так и интервьюирования

ния. Наряду с приемами сбора информации он содержит и стандартизованную процедуру обработки информации (составление социоматрицы по каждому социометрическому критерию, социограммы, подсчет на основе данных социоматрицы всевозможных индексов, характеризующих личность, межличностные отношения в группе и группу в целом), а также интерпретацию полученной информации.

Одной из разновидностей опроса является методика гол-групповой оценки личности, о помощи которой определяется социально-психологическая позиция личности в группе.

§ 3. Контент-анализ как метод социально-психологической диагностики

Контент-анализ - специальный метод анализа документальной информации (от англ. «content analysis» - анализ содержания).

С формализованным наблюдением этот метод роднит следующее. Практический психолог выделяет единицы наблюдения в соответствии с поставленными перед ним задачами, а затем, наблюдая их в социальной действительности, фиксирует результаты в карточку наблюдения. Аналитик в соответствии со своими задачами выделяет определенный набор смысловых единиц, отыскивает их упоминание в текстах документов и фиксирует результаты в карточку контент-анализа. В этом плане многие методические требования к отбору единиц формализованного наблюдения, поиску эмпирических индикаторов этих единиц справедливы и для поиска смысловых единиц контент-анализа.

Принципиальное же различие заключается в том, что социальн-психологические явления в контент-анализе диагностируются сквозь призму массива документальной информации, через текстовую реальность. Естественно, что документы в зависимости от их типа могут отражать эту действительность адекватно или весьма искаженно. В последнем случае контент-анализ позволяет выявлять субъективные характеристики авторов этих документов (например, лживость, мотивы искажения информации о реальных событиях и т.п.).

Документы, которые человечество за последние столетия накопило в огромных количествах, могут быть классифицированы по следующим основаниям. По способу фиксирования они различаются на рукописные, печатные, иконографические (фото-, кинодокументы и тому подобная образная информация) и т.д. С точки зрения статуса они подразделяются на официальные и неофициальные. По степени близости к фиксируемому эмпирическому материалу (или по степени широты отражения событий) - на первичные и вторичные документы. С точки зрения природы появления документов на свет они разделяются на естественные и целевые. По степени персонификации - на личные (характеризующие личность) и безличные или общественные (данные прессы, протоколы собраний и т. п.).

В зависимости от типа документа может значительно изменяться степень объективности-субъективности отражаемых в них сторон социальной действительности.

Существует множество определений самого метода контентанализа. Так, Г. М. Андреева видит суть этого метода в «выделении в тексте документа некоторых ключевых понятий (или иных смысловых единиц) с последующим подсчетом частоты употребления этих единиц, соотношения различных элементов текста друг с другом, а также с общим объемом информации» [16]. В. А. Ядов определяет его как «перевод в количественные показатели массовой текстовой (или записанной на пленку) информации с последующей статистической ее обработкой» [41].

В.Е.Семенов видит сущность этого метода в систематической и надежной фиксации определенных единиц изучаемого содержания, а также в квантификации получаемых данных.

Обобщая сказанное, можно определить этот метод как качественно-количественный анализ массива документальной информации, основанный на применении элементов формализованного наблюдения и статистических приемов исследования с целью выявления характеристик авторов текстов или характеристик и закономерностей отражаемой в этих документах социальной среды. Основные операции этого метода были разработаны американскими социологами Х.Лассуэлом и Б.Берельсоном в основном для изучения материалов средств массовой информации в 20-30-е годы XX столетия [20].

В 60-е годы отечественные социологи и психологи вновь вернулись к эмпирическим исследованиям, в том числе и контентаналитическим. Одним из первых в эти годы использовал метод контент-анализа А.В.Баранов [16]. Приблизительно в это же время проводят исследования

В.З.Коган и Ю.И.Скворцов, проанализировавшие газету «Труд» за период со 2 января по 30 апреля 1967 г. [28], а также некоторые другие исследователи [9].

В настоящее время тематика контент-аналитических исследований значительно расширилась. Выработался понятийный аппарат метода. Речь идет о терминах «текстовая реальность» и «внетекстовая реальность», «смысловая единица». Под первой понимается совокупность текстов документов, а под второй – социальная реальность, которую эта совокупность текстов отражает. «Смысловая единица» - проблема, тема, идея, интересующая диагноста, которая с помощью различного сочетания слов высказывается авторами документов, подлежащих анализу. Тематические смысловые единицы могут быть самыми разнообразными и освещаться авторами документов под разным углом зрения. Например, здравоохранение может освещаться авторами материалов газеты как положительно, так и критически или нейтрально. Кроме того, может быть использована различная модальность: описываются фактически происходящие события или же события, которые должны иметь место или были бы желательны. С точки зрения времени одна и та же тема может освещаться как имевшая место в прошлом, в настоящем или в будущем. С точки зрения формы подачи информации тема может быть представлена в виде информации, комментария, теоретической статьи, художественно-абстрактной форме (стихотворение, басня, рассказ). Все эти аспекты освещения тематических смысловых единиц при диагностировании пропагандистских кампаний, эффективности средств массовой информации могут иметь большое значение.

При контент-аналитическом исследовании сначала выделяются категории анализа как направления, стороны рассмотрения смысловых единиц, проблемы, интересующие диагноста. Количество этих категорий анализа зависит от целей и задач контент-аналитического обследования. Однако без такой категории анализа, как «тема», невозможно ни одно контент-аналитическое исследование. Как показывает практика, чаще всего контент-аналитики наряду с темой задействуют оценку (степень широты освещения выбранной темы в материале и т.д.) в зависимости от степени глубины анализа проблемы.

Каждая категория дифференцируется на единицы анализа. Тема - на тематические единицы. Оценка дифференцируется на такие единицы анализа, как положительная оценка, отрицательная, сбалансированная и нейтральная. Локальность - на уровни личности, малой группы, организации (предприятия), района города, города, области и т. д.

Каждая единица анализа, в свою очередь, дифференцируется на определенные классификационные единицы - эмпирические индикаторы (слова, их сочетания), по которым тот или иной фрагмент текста документа идентифицируется с выделенной единицей анализа. Например, тематическая единица анализа «работа органов здравоохранения» идентифицируется (и фиксируется в карточке контент-анализа) по такому набору слов, как «больница», «поликлиника», «больные», «врачи», «выздоровление» и т.п. Единица анализа «негативная оценка» - по словам «плохо», «отвратительно», «безобразно» и т. п. Примерный перечень классификационных единиц к каждой единице анализа указывается в инструкции контент-аналитику, а также в описании методики [41].

Категории, единицы анализа и классификационные единицы относятся к качественным характеристикам. Однако контент-анализ является качественно-количественным методом. К количественным характеристикам относятся объем и частота освещения, упоминания выделенных категорий и единиц анализа. Объем информации по той или иной теме может измеряться различными единицами счета. В зависимости от вида документов и задач диагностирования это могут быть строки газетных полос, квадратные сантиметры или даже метры (при изучении средств наглядной агитации), минуты эфирного времени (при анализе радио- или телепередач). Единицы счета могут иногда совпадать с выделенными смысловыми единицами. Тогда подсчитывается лишь частота их упоминания в текстах документов. Довольно часто одновременно подсчитываются как частота, так и объем упоминания выделенных единиц анализа.

Процедура контент-аналитического обследования состоит из нескольких этапов. На первом - разрабатываются категории и единицы анализа в зависимости от целей и задач, заданных заказчиком социальному психологу. На этом же этапе осуществляется предварительный анализ массива документальной информации на предмет надежности информации, возможности доступа к ней и т.д.

На втором этапе разрабатывается конкретная методика. Составляется из категорий и еди-

ниц анализа код, в котором при необходимости могут указываться и классификационные единицы (эмпирические индикаторы в текстах документов для каждой единицы анализа). Иногда классификационные единицы указываются в инструкции кодировщику-аналитику. Определяются единицы счета. Затем конструируется макет карточки контент-анализа. Если количество выделенных тематических и иных единиц анализа достаточно велико, то в карточке они обозначаются цифрами согласно коду. В этом случае кодировщик-аналитик при работе с такой карточкой должен иметь под рукой и код из единиц анализа или же выучить их соответствие указанным в карточке цифрам наизусть.

Следующий этап контент-аналитической процедуры - сбор первичной информации, т.е. собственно формализованный анализ массива документов. Кодировщики-аналитики, вооружившись кодом и карточками контент-анализа, последовательно просматривают эти документы, выискивая в них указанные в коде смысловые единицы анализа, подсчитывая объем и частоту их упоминания. Если количество документов очень большое, а выделенные для анализа смысловые единицы согласно пробному диагностированию довольно равномерно распределены по всему массиву, то в этом случае прибегают к выборочному анализу документов [10,11, 12,36].

§ 4. Тестирование социально-психологических явлений

Под тестированием принято понимать кратковременное испытание, с помощью которого измеряется уровень развития или степень выраженности некоторых психических свойств личности, групп или общностей. Однако под это широкое определение можно подвести любой вопрос, загадку, ответы на которые также позволяют выявить определенные свойства личности. Более строгое, научное определение методики тестирования предполагает, что, с одной стороны, должны быть стандартизованы сама ситуация и стимул, предлагаемые испытуемым, с другой стороны, поведение, реакция испытуемого могут быть оценены количественно, путем сопоставления с поведением группы субъектов, находящихся в той же ситуации. В 1933 г. Международная ассоциация психотехники приняла в качестве базового определение психолога Пьерона (см.: Общая психодиагностика / Под ред. А.А.Бодалева, В.В.Столина.-М., 1987).

Краткое определение психологического теста дает В.В.Столин, который считает, что тест - это теоретически и эмпирически обоснованная система высказываний (заданий), позволяющая получить измерения соответствующих психологических свойств [там же].

В методической литературе приводится несколько оснований классификации тестов.

Так, в работе «Психологическая диагностика детей и подростков» (под ред. К. М. Гуревича, Е. М. Борисовой) все тесты классифицируются по трем основаниям [29].

1. По форме - устные и письменные, индивидуальные и групповые, аппаратные и бланковые, предметные, компьютерные, вербальные и невербальные.

2. По содержанию (предмету) диагностирования – изучающие свойства интеллекта, способности, отдельные характеристики личности и т. д.

3. По цели тестирования - предназначенные для самопознания, диагностирования специалистом или профессионального отбора. Приведенная классификация отличается компактностью, но страдает тем, что под одной категорией (например, по форме) объединяются довольно разнообразные методики. В этом плане более разностороннюю классификацию дают Л.Ф.Бурлачук и С.М.Морозов, которые выделяют шесть оснований дифференциации тестовых методик:

1. По задачам - вербальные и практические.

2. По формам процедуры обследования - индивидуальные и групповые.

3. По направленности - тесты, диагностирующие различные стороны, качества, свойства личности или группы.

4. По наличию или отсутствию временных ограничений на выполнение тестовых заданий - тесты, учитывающие скорость выполнения заданий и тесты результативности.

5. По уровню стандартизации - высоко стандартизированные и слабо стандартизированные.

6. Аппаратные и бланковые тесты.

Данная классификация тоже имеет свои изъяны. В частности, последняя категория не имеет названия, хотя, на наш взгляд, ее вполне можно отнести ко второй категории приведенной классификации (по форме процедуры обследования, организации тестирования).

Наиболее удачную и подробную классификацию существующих в арсенале психологов

тестов, на наш взгляд, дает В. В. Столин.

Центральным основанием дифференциации у него является главный методический принцип, положенный в основу той или иной методики.

1. Так называемые объективные тесты.

2. Методики стандартизированного самоотчета, в том числе:

а) тесты-опросники;

б) открытые опросники, предполагающие последующий контент-анализ;

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

г) индивидуально-ориентированные техники типа ролевых репертуарных решеток.

3. Проективные техники.

4. Диалогические (интерактивные) техники (беседы, интервью, диагностические игры).

По диагностируемым субъектам тесты подразделяются на индивидуальные (личностные) и групповые [41].

По форме получаемых результатов или реагированию на стимульный материал тесты подразделяются на вербальные и невербальные. В вербальных тестах как стимульный материал, так и ответы на него представлены в опосредованной языком форме, задания в этих методиках апеллируют к памяти, воображению, системе убеждения испытуемых. В невербальных тестах выполнение заданий опирается на невербальные способности - перцептивные, моторные, а речевые способности испытуемых включаются в них только в плане понимания инструкций. Большинство аппаратурных тестов, предметных, рисуночных и т.п. относятся к невербальным.

По целям диагностирования выделяются тесты самопознания, диагноза специалиста для клиента и тесты экспертизы. Первые, как правило, не являются строго научными. Они публикуются в популярных газетах, журналах, книжных изданиях. Их отличает небольшой объем, простота тестирования и подсчета результатов.

Вторые являются наиболее строгими в плане стандартизации процедуры тестирования и структуры, содержания тестовых заданий (стимульного материала), а также обработки информации и ее интерпретации. Эти тесты должны быть валидны как теоретически, так и эмпирически, иметь нормативы по базовым группам. Аналогичные требования предъявляются и к тестам экспертизы. Различия касаются лишь самой процедуры тестирования. В одном случае оно происходит по просьбе клиента, заинтересованного в получении достоверной, надежной информации, во втором – по инициативе администрации, желающей проверить своих сотрудников на профпригодность или нанять на работу наиболее достойных, имеющих наилучшие результаты тестовых испытаний. В этом случае испытуемые могут сознательно идти на определенные искажения, желая умолчать о каких-либо негативных характеристиках своей личности. Поэтому психологи-диагносты должны учитывать это и использовать в своей практике соответствующие тестовые методики, которые позволили бы свести к минимуму влияние данного фактора.

В определенной степени помогают сделать это различные формы преподнесения стимульного материала. По данному основанию тесты делятся на устные, письменные (в том числе бланковые), аппаратурные, предметные, компьютерные и т.д. (см.: Основы психодиагностики / Под ред. А.А.Бодалева, В.В.Столина. - М., 1987).

Тесты-опросники состоят из нескольких десятков вопросов (утверждений), относительно которых испытуемые выносят свои суждения (как правило, «да» или «нет», реже трехальтернативный выбор ответов) [34].

Шкальные техники строятся по типу семантического дифференциала Ч.Осгуда и позволяют выявлять отношения к различным интересующим диагноста явлениям на основе предъявляемой совокупности шкал (обычно пользуются пяти-семичленными шкалами).

Индивидуально-ориентированные (идеографические) техники типа репертуарных решеток по форме могут напоминать беседу или интервью, совпадать со шкальными техниками.

Проективные тесты отличаются тем, что стимульный материал, предъявляемый испытуемым, характеризуется неопределенностью, предполагающей самые разнообразные трактовки. Впервые термин «проективная техника» был использован Л. К. Франком в его статье «Применение проективных методов в исследовании личности». Интерпретация результатов в этих методиках связана преимущественно с психоанализом (тест Роршаха, Тат, Сонди и др.).

В последние годы в нашей стране среди психологов переживается своего рода бум, связанный с использованием самых разнообразных тестов. Появились десятки как популярных, так и претендующих на научность изданий, в которых приводятся много численные тестовые методики без должной интерпретации, нормативных указаний по их использованию. Иногда достаточно просто здравого смысла и элементарных знаний в логике и математике, чтобы обнаружить и исправить те ошибки (скорее, опечатки), которые допускают некоторые авторы при изложении тех или иных методик [1, 3, 18, 31].

Как отмечают авторы учебных пособий по психодиагностике, проблемы надежности и валидности методик взаимосвязаны. С точки зрения классической тестологии понятие «надежность» означает оптимальное постоянство, устойчивость, согласованность результатов теста при первичном и повторном его применении на одних и тех же испытуемых.

Без статистической оценки надежности теста результаты измерения считаются недостоверными. Дело в том, что при проведении тестирования возникают ошибки трех типов:

- а) промахи - следствие грубых нарушений процедуры тестирования;
- б) систематические ошибки;
- в) случайные ошибки, возникающие при последовательных измерениях постоянной характеристики, т.е. они означают, что изучаемая характеристика не изменяется во времени, а все отклонения обусловлены неточностью измерения.

На практике используются три основных метода оценки надежности тестов: 1) повторное тестирование (ретест); 2) параллельное тестирование; 3) расщепление.

Надежность теста связана с его валидностью. Валидность теста показывает, в какой мере он измеряет то качество (свойство, характеристику), для оценки которого он предназначен.

Выделяют несколько видов валидности тестов. Прежде всего определяют теоретическую (концептуальную) валидность теста на основе логического доказательства и эмпирического подтверждения последствий, вытекающих из теории, взятой за основу метода и ее результатов.

Прагматическая валидализация теста означает его проверку с точки зрения эффективности.

Кроме того, выделяют валидность тестов:

- а) по содержанию, когда определяется соответствие между тестом и исследуемой характеристикой;
- б) текущую, отражающую соответствие между результатами и параллельно примененным критерием;
- в) прогностическую, означающую соответствие между результатами теста и критерием спустя определенное время;
- г) конструктивную, определяющую соответствие между тестом и изучаемым знаком.

Для проверки валидности теста выделяется знакомый и очевидный индикатор психической деятельности, причем этот показатель определяется независимо от предъявления теста.

Тестирование немыслимо без стандартизации теста. Стандартизация - это единообразие процедуры проведения и оценки выполнения теста.

Стандартизация предусматривает унификацию инструкций, бланков обследования, способов регистрации результатов, условий проведения обследования. Такое понимание стандартизации несколько шире по сравнению с обычной трактовкой стандартизации теста. Дело в том, что под стандартизацией, как правило, принято понимать линейное или нелинейное преобразование тестовых оценок. Смысл преобразований оценок заключается в изменении характера их распределения, чтобы облегчить понимание и интерпретацию тестовых результатов. Чаще всего используются три основных вида преобразований: 1) приведение к нормальному виду; 2) приведение к стандартной форме; 3) квантильная стандартизация. Однако стандартизация должна включать не только преобразование тестовых оценок, но и требования более широкого порядка [37].

Стандартность является одной из гарантий объективности теста на основе его кодифицированности.

Классическая теория психометрики требует стандартизации и создания норм для каждого теста.

Такой подход к стандартизации предполагает осуществление стандартизированного исследования на достаточно большой выборке из популяции, для которой метод предназначен.

§ 5. Нетрадиционные методы социально-психологической диагностики

Социально-психологическая диагностика считалась - и не без оснований - относительно благополучной отраслью отечественной прикладной социальной психологии в отличие от консультирования и социально-психологических технологий, которые значительно отставали в своем практическом применении.

Об относительном благополучии социально-психологической диагностики в 70-80-е годы говорят по крайней мере два обстоятельства:

- а) широта фронта проводимых социально-психологических исследований
- б) обилие публикаций, посвященных методам социальной психологии. В конце 80-х - начале 90-х годов количество публикаций, посвященных методам социальной психологии, резко возросло. Во многом это было связано с тем, что в это время были сняты идеологические ограничения, запреты и препоны и хлынул поток переводной методической литературы. Начался переход от социально-психологических, зачастую диссертационных, исследований, которые в основном проводились академическими, научными работниками и носили во многом идеологический оттенок, к сугубо практической социально-психологической диагностике.

В свою очередь, социально-психологическая диагностика, используемая непосредственно на практике, а не в научных диссертационных целях, обнажила ряд принципиальных проблем:

- 1) примитивизм многих социально-психологических методик (в основном тестов), связанный с отсутствием их стандартизации, концептуальной валидности;
- 2) необходимость привлечения новых, ранее не применявшихся методик в отечественной социальной психологии;
- 3) необходимость экспансии социально-психологической диагностики за счет ее проведения в области политики, экономики (маркетинговые исследования) и т.д.

Таким образом, благополучная картина в сфере социально-психологической диагностики оказалась во многом мнимой.

Отказ от догм в области методологии, монополизма в сфере теорий, переход к научному плюрализму, наконец, переход от диссертационных исследований непосредственно к практической социально-психологической диагностике позволили провести переоценку ценностей, избавиться от старого багажа и обратиться к использованию нетрадиционных для отечественной социальной психологии методов и методик. В данном случае под нетрадиционными методами понимаются не абсолютно новые, оригинальные методы, а те, которые ранее в отечественной социальной психологии по тем или иным причинам не применялись активно или вовсе не использовались, а теперь стали внедряться в практику. Иными словами, под нетрадиционными методами понимаются современные методы и методики.

Скажем, при исследовании общения раньше (обычно в рамках диссертационных и лабораторных исследований) решались сугубо научные задачи. При применении социально психологической диагностики на практике невербальное общение само стало выступить диагностическим средством.

Научные фундаментальные исследования предполагали громоздкие процедуры. Практика заставила перейти к экспресс-методикам, компьютерным вариантам, компактным, но информационно емким методикам.

Некогда высшим достоинством социально-психологической юрии считались результаты, полученные в лабораторных условиях. С переходом к практической диагностике на основе других парадигм потребовались новые методики, например фокус группы, широкое использование визуальной психодиагностики.

В недалеком прошлом о социальном психоанализе говорилось только в критическом плане, но его легализация в отечественной социальной психологии и признание за ним научного статуса позволили применять на практике целый ряд не использовавшихся ранее методик.

В то же время широкое использование на практике западных методик поставило перед прикладной социальной психологией задачу создания сравнительной социально-психологической диагностики, т.е. стандартизации (определение норм и т.д.) применяемых методик с учетом российского менталитета.

Данные обстоятельства объясняют появления нетрадиционных методов и методик в арсе-

нале отечественной прикладной социальной психологии. Вместе с тем следует подчеркнуть, что расширение арсенала социально-психологической диагностики не привело к однозначным позитивным результатам. Вопрос не в количестве методик, а в квалифицированном их применении.

Между тем немалая часть практиков пошла по пути количественного накопления методик, игнорируя элементарную социально-психологическую теорию. Особенно реально это проявилось в использовании нетрадиционных для отечественной прикладной социальной психологии методик.

К числу нетрадиционных методик следует отнести **визуальную** психодиагностику. Наиболее значительной работой в этой области является книга Г. В. Щекина.

Визуальная социально-психологическая диагностика - *это* возможность изучения различных социально-психологических явлений (личности, групп и т.п.) на основе симптоматики – основного элемента визуальной социально-психологической диагностики.

Однако социальная и социально-психологическая симптоматика не сводима к визуальной психодиагностике. Она гораздо шире и представляет собой установление диагноза на основе идентификации симптома с тем или иным социально-психологическим явлением.

Любое социально-психологическое явление на любом уровне имеет свою симптоматику. По симптоматике можно судить о качестве, образе жизни, степени социальной напряженности, статусе, эмоциональном состоянии человека и т.д.

Визуальная социально-психологическая диагностика имеет дело с явлениями, лежащими как бы на поверхности. Но это кажущаяся простота. Чтобы идентифицировать симптом с социально-психологическим явлением, нужно обладать социально-психологической компетентностью, научными знаниями об обществе, о личности, группах, социальных организациях, институтах и пр.

Визуальная психодиагностика обладает действительно громадными возможностями. Не случайно есть группы профессионалов, которые по внешним признакам судят о состоянии здоровья политического деятеля, его положении, т.е. занимаются портретированием и пр. С помощью этого метода изучаются социально-психологические характеристики личности: ее ценностно-смысловая сфера, статусно-ролевые параметры и т.д. В данном случае в качестве «единицы» анализа выступают система связей, невербальное общение. Последнее является одним из эффективных диагностических средств личности. К средствам невербального общения принадлежат жесты, мимика, интонация, пауза, поза и т. п.

Ниже приводятся значения некоторых групп жестов. Жесты *открытости*: раскрытие руки ладонями вверх; расстегивание пиджака (люди открытые и дружески расположенные часто расстегивают или даже снимают пиджак в присутствии друзей) и т.д.

Жесты *защиты*: жесты, с помощью которых происходит реагирование на угрозы, скрещенные на руки и т.д.

Жесты *оценки*: жесты задумчивости и мечтательности; рука у щеки (люди, опирающиеся щекой на руку, обычно глубоко погружены в раздумья).

Жесты *подозрения и скрытности*: рука прикрывает рот; взгляд в сторону; потрагивание шеи, легкое потирание носа - знак сомнения.

Жесты *доминантности-подчиненности*: например, превосходство может быть выражено в приветственном рукопожатии (когда человек крепко пожимает руку другому и поворачивает ее так, что его ладонь лежит сверху, он пытается выразить превосходство).

Жесты *готовности*: руки на бедрах.

Выделяют несколько *типов походок*, например: ходульная, деревянная походка - зажатость, недостаток контактов, робость, неспособность к свободному проявлению; постоянное приподнимание вверх (на напряженных носках ног) - стремление вверх, чувство превосходства.

А. Штангль в книге «Язык тела» приводит описание различных мимических выражений и дает им соответствующую интерпретацию. Например, прямо посаженная голова указывает на уверенность личности.

Движение мускулатуры лба тесно связано с активностью глаз и в основном ею определяются. Человеческий взгляд тесно связан с речью и часто является средством установления контакта. Взгляд сбоку свидетельствует о недоверии [38].

Объектом социального психоанализа является сфера бессознательного, но применительно к конкретным социальным субъектам: личности, группе, этносу, народу на основе изучения «коллективного бессознательного» (К. Юнг) и «современного бессознательного» (Э.Фромм).

Ассаджан создал карту-схему в виде яйца «О связи "Я" с "Мы"»:

- 1) низшее бессознательное («прошлое нашей психики» в форме подавленных импульсов);
- 2) среднее бессознательное («наши психологические состояния, которые могут быть произвольно перенесены в поле сознания»);
- 3) сверх сознательное («из этой области нам являются внешние формы интуиции и вдохновения»);
- 4) поле сознания;
- 5) личное «Я»;
- 6) надличное «Я». Личное «Я» представляет собой отражение подличного «Я» на «поле сознания». Цель - «дать нам ощущение своего центрального положения в личности и чувство самоотжественности (Я - это Я)». Такое отождествление - «высшая точка многолетней работы над собой»;
- 7) коллективное бессознательное. Психика человека не изолирована. Ее омывает море, которое К. Юнг назвал «коллективным бессознательным». Механизм взаимодействия «Я» с «Мы»: «отождествление», «замещение», «компенсация», «защитный пессимизм» и т.д.

В настоящее время более актуальны прикладные методы социального психоанализа, разработка и применение методик. Впрочем, отдельные проективные методики уже сейчас широко применяются. Близки к ним и методики, разработанные в русле психосемантики (В. Ф. Петренко).

Возможно использование аналитической психологии К. Юнга, его теории о психотипах применительно к анализу российского менталитета, а также логотерапии В. Франкла.

Наше общество нуждается в изучении «социальных неврозов» (Э. Фромм) в зависимости от состояния культуры (К. Хорни) [25].

В последнее время все чаще стали использоваться методики, связанные с **изучением жизненного пути личности**. На первый взгляд, если исходить из названия, эти методики близки одному из традиционных методов - биографическому.

Однако на деле выясняется, что эти методики имеют существенные различия.

В основе изучения жизненного пути личности лежат не просто ретроспектива, хронологическая реконструкция, а восстановление жизненного пути на основе учета общения личности со значимыми другими, биография значимых отношений, участия в событийных группах.

Существенной характеристикой жизненного пути личности является степень ее причастности к судьбам других людей, мера участия этих других в их осуществлении. Событие превращается в эпицентр круга значимого общения, создает событийную малую группу. Событийные группы можно назвать кратковременными, ситуативными, оперативными референтными группами.

На основе приведенных положений разработана методика, получившая название **«совместная каузометрия»**. (Подробное изложение ее содержится в книге: Головаха Е.И., Кроник А.А. Психологическое время личности. - Киев, 1994.)

Сущность данной методики заключается в следующем. Для воссоздания жизненного пути личности требуется назвать 15 событий. Меньше - нежелательно, больше 20 существенно осложняет последующую работу. Каждое событие записывается на отдельном небольшом блокнотном листке в любой удобной формулировке. После этого в каждом листке-карточке рядом с названием события указывается его дата - время, когда оно произошло или, вероятнее всего, произойдет. Кроме того, указывается год, месяц и число события. Затем карточки раскладываются в хронологическом порядке.

В работах Е. Мелибрда подчеркивается тот факт, что два основополагающих желания самоидентичности и ощущения собственной личностной ценности могут реализоваться только в том случае, если человек находится в позитивных отношениях со значимыми другими. Лишь благодаря значимому другому человеку личность может осознать свою слабость, избежать одиночества, поддержать свое психическое здоровье, т. е. обрести подтверждение.

Стремление к подтверждению постоянно. Получение подтверждения более глобально, чем

формирование «Я-концепции», «Я-образа» и т. д. В результате подтверждения личность развивается. В свою очередь, для подтверждения необходим истинный диалог, в процессе которого между партнерами рождаются отношения партнерства, взаимной поддержки и взаимопомощи, сосредоточенные вокруг значимой для них проблемы. Подтверждение связано с афиляцией, т. е. процессом принятия или отвержения. Антипод подтверждения - неподтверждение.

Подтверждение не может произойти без событийных групп. Это взаимосвязанные понятия (см.: Менджерщкая Ю.А. Феномен подтверждения-неподтверждения и развития личности // Психологический вестник. - М., 1996. - Вып. 1. - Ч. 2). Поэтому при изучении жизненного пути личности должен учитываться и этот феномен.

В настоящее время, как уже отмечалось, идет процесс становления таких теоретико-прикладных отраслей социальной психологии, как политическая психология, этническая психология, социальная психология организаций (управления), экономическая психология, экологическая психология.

Происходит уточнение их предметов, а также методической части. Применение неадекватной методики для изучения социально-психологических явлений в сфере политики, экономики и национальных отношений приводит к ошибкам. Так, невозможно сделать корректный вывод о политической стабильности на основе изучения только индивидуальных особенностей, хотя и это обстоятельство имеет важное значение и сбрасывать его со счетов нельзя [40].

Наиболее распространена сейчас практика изучения рейтинга политических деятелей партий. Малоизученной остается проблема власти, стратификации, качества жизни, политических конфликтов и т. д.

В социально-психологической практике все чаще применяется **моделирование**. Причем не в строгом, математическом смысле с применением теории игр, экстраполяции, но тем не менее как способ прогнозирования вероятностного развития событий. Такой подход получил название «**Построение сценария**». Как правило, готовятся несколько сценариев, включая пессимистический и оптимистический варианты развития событий. Делается это на основе экспертных оценок.

Свою несомненную спецификацию имеют и маркетинговые исследования (изучение спроса, эффективности рекламы и т.п.). Социально-психологическое измерение этих и других явлений должно быть отточено до мелочей.

Крайне актуальной для отечественной прикладной социальной психологии является проблема спецификации социально-психологической диагностики этнических общностей, т.е. кросс-культурных исследований. Однако несмотря на жизненно важную потребность в диагностике этнопсихологических явлений, методов и методик, пригодных для этих целей, в арсенале отечественной прикладной социальной психологии, по существу, нет. В данном случае можно рекомендовать к использованию лишь методики, разработанные В.С.Мухиной: 1) проективный метод депривации структурных звеньев самосознания своего и другого этноса; 2) рефлексивное оценочное описание своего и другого этноса (с последующим анализом частотного словаря оценочных значений и смыслов); 3) диагностика расовой и этнической идентичности.

Для изучения этнических стереотипов - относительно устойчивых, эмоционально окрашенных образцов своего и другого этноса - используют **методики Катца и Брейли**.

Достаточной популярностью при проведении социально-психологической диагностики этнопсихологических явлений пользуется и опросник В.А.Лабунской «Психологические трудности общения» (1989).

Специфика социально-психологической диагностики, в частности, заключается и в том, что она имеет дело с изучением явлений на разных уровнях и в разных условиях. В связи с этим возникают проблемы не только организационного, но и методического характера. Одно дело изучать массовые явления, другое - социально-психологические характеристики личности. В первом случае используется и программа, и соответствующие методы. Во втором случае, как правило, практические психологи обходятся и без программы, и без громоздких методик, делая акцент на визуальной психодиагностике, опыте, использовании экспресс-методик. К сожалению, приходится констатировать, что пока компактны методик крайне мало.

Одна из существенных проблем диагностики социально-психологических явлений - изучение их не только в нормальном, но и в деформированном состоянии. Диагностика деформации личности, социальных отношений, общения и групп требует создания соответствующих методик

или адаптации существующих. Изучать, например, преступные общности с помощью традиционных методов нельзя. Кроме того, изучение социально-психологических явлений к осложненным или экстремальным условиям, скажем, социальных конфликтов с применением оружия, требует их ретроспективного изучения. Впрочем, даже социальная напряженность (остановка производства, психологическая усталость, массовая безработица) накладывает серьезный отпечаток на процедуру проведения социально-психологической диагностики и может приводить к отказам от участия в анкетных опросах.

В экстремальных условиях социально-психологические явления можно изучать с помощью ограниченного числа методов и методик, например, видеосъемки, регистрации фактов, событий. Поэтому встает вопрос о создании ретроспективных методов изучения социально-психологических явлений, позволяющих реконструировать, восстанавливать, моделировать имевшие место в прошлом ситуации. Здесь полезно обратиться к опыту криминалистики, судебно-психологической экспертизы, особенно в той части, когда они занимаются изучением социальных причин происходящих событий.

Так, одним из отклонений от норм являются нарушения половой идентичности личности, приводящие к такому состоянию, как транссексуализм. Проблема транссексуализма представляет большой интерес как малоизученный, особенно в отечественной науке, феномен. Личностная дисгармония у лиц с инверсной половой идентичностью ведет к выраженной социальной дезадаптации, переживаемой на личностном уровне как неразрешимое внутреннее противоречие. Зачастую это создает суицидальную готовность, которая чревата суицидальным поведением.

Наибольшую диагностическую ценность для исследования половой идентичности при транссексуализме представляют следующие приемы и процедуры исследования: ММРІ, КИСС, кинетический рисунок семьи, тест Векслера, тест Розенцвейга, клинико-биографический метод. Представленный методический аппарат позволяет исследовать инверсную половую идентичность при транссексуализме, а также проводить надежную дифференциальную диагностику транссексуализма от сходных состояний. При этом многие из этих методик применяются ретроспективно. Крайне актуальны исследования в рамках *экологической психологии*. В этом контексте происходит переосмысление понятия окружающей среды. С точки зрения экологической психологии она выступает как фактор психических состояний и смысловых переживаний личности. Отсюда чрезвычайное значение приобретает исследование психологического пространства, психологического времени, психоэкологических проблем средств массовой коммуникации, вопросов экологической психологии города, в частности урбанизации и ее влияния на психику человека, комфортности среды, проблемы психического здоровья населения, экпсихологии выживания в экстремальных условиях, психоэко-логических вопросов политической, правовой и экономической культуры. Все это требует разработки адекватных методик, соответствующей экспертизы среды, психологического пространства и времени.

В наиболее развитой форме экоподход был реализован при изучении восприятия (Дж. Гибсон) и других психических процессов, когда на первый план выступает вопрос презентативности среды в исследовательской процедуре.

Для диагностики отношения личности к природе применяется комплекс социальных методик:

- 1) «Натурафил» - для измерения отношения к природе;
- 2) «СПО» - для диагностики степени субъективизации природных объектов;
- 3) «ЭЗОП» - для определения экологических установок личности;
- 4) «Альтернатива» - для исследования предпочитаемого типа взаимодействия с миром природы;
- 5) «Доминанта» - для установления ранга субъективного отношения к природе в иерархии других отношений личности.

С помощью методики «Руны» анализируются представления об экологической опасности у детей и взрослых различных культур и социальных слоев. Сущность методики состоит в том, что испытуемые выбирают те знаки, символы, изображения, которые имеют отношения к тем или иным реалиям жизни.

К нетрадиционным методам прикладной социальной психологии можно отнести также **метод фокус-групп**. Под ним принято понимать неформализованное групповое интервью, сфоку-

сированное на выяснение мнений, суждений членов группы по какой-либо узкой проблеме, интересующей заказчика. Хотя, на наш взгляд, фокус-группа представляет собой синтетический метод, в котором сочетается групповое неформализованное интервью с элементами экспериментальных методик, тестовых испытаний, групповой дискуссии, наблюдения.

Сам термин «фокус-группа» был введен Р. Мертоном, М. Фиске и П.Кендаллом и является сокращением от понятия «фокусированное групповое интервью» [19]. Однако этот термин быстро вышел за рамки той узкой трактовки, которую придали ему первоначально авторы данной методики.

Групповое неформализованное интервью применялось в западной социологии с начала 50-х годов, а в 80-х годах интерес к этому методу резко возрос благодаря его успешному применению и маркетинговых и политологических прикладных исследованиях. настоящее время они продолжают активно использоваться именно в этих направлениях прикладной социальной психологии. 90-е годы метод фокус-групп стал использоваться и в отечественной прикладной социальной психологии.

К позитивным сторонам данного метода следует отнести его дешевизну по сравнению с индивидуальным интервьюированием и анкетированием, а также оперативность получения информации. Сокращение времени диагностирования весьма важно для прикладных исследований. Кроме того, добавление к транзакции «интервьюер-респондент» транзакции «респондент респондент» позволяет получить такую дополнительную информацию, которая не может быть получена в индивидуальном интервью. Это объясняется тем, что высказывания одних респондентов по обсуждаемой проблеме могут стать побуждающим фактором для высказываний других. В завязывающихся групповых дискуссиях рождаются суждения, идеи, которые вряд ли могли появиться в индивидуальном интервью. В таких групповых дискуссиях удается добиться высокой степени раскрепощенности участников и спонтанности в их ответах (при условии, что ведущий фокус-группы имеет опыт ее проведения). Кроме того, групповая дискуссия часто создает предпосылки для повышения рефлексии респондентов [5].

Один из основателей данного метода - Д.Морган считает, что фокус-группы являются хорошим способом наблюдения за такой стороной групповой динамики, как процесс развития и формирования мнений.

Интересен опыт формирования нескольких фокус-групп, организованных английскими специалистами по коммерческой рекламе. Фокус-группы включали по три группы молодых замужних женщин без детей, женщин среднего возраста и замужних, но занимающихся домашним хозяйством, а также мужчин молодого и среднего возраста. Эти группы набирались в трех городах России: Москве, Рязани и Санкт-Петербурге. Количество членов группы ограничивалось восемью. При этом предъявлялись требования, чтобы их члены представляли разные социально-профессиональные группы (в мужских фокус-группах). Кроме того, по размерам доходов все члены группы должны были принадлежать к среднему уровню. То же самое касалось и уровня образования. Все участники групп должны были пройти простейшие тесты на креативность, творческое мышление, поскольку заказчика (фирму по производству чая) интересовали не только мнения и установки населения России относительно продукции данной фирмы, но и идеи, предложения по изменению цвета, формы упаковок ее продукции, предложения по рекламе.

При проведении самого обсуждения ведущий должен соблюдать следующие требования: постоянно активизировать высказывание мнений, оценок, суждений всеми участниками группы без исключения, стимулируя робких и приглашая наиболее активных; гасить возникающие конфликты; постоянно следить за основной темой и сценарием групповой дискуссии, возвращая группу в русло обсуждаемой проблемы в случае отклонения от нее. Чтобы дискуссия не затухала, ведущий использует разнообразные приемы: помимо классического обмена мнениями по кругу, можно применить групповые моменты - просмотр видеоматериалов, изготовление микро группами каких-либо аппликаций по теме беседы и т.п. Максимальная длительность работы группы без перерыва - 2 ч. Если сценарий и задачи требуют большего времени, необходимо сделать перерыв.

Большое внимание при проведении фокус-групп следует уделять и чисто техническим, организационным вопросам. В частности, речь идет об экологии: помещении, размещении участников, технических средствах фиксации информации. Желательно для этой цели иметь помеще-

ние, состоящее из трех смежных комнат. В самой большой из них ведущий проводит дискуссию, во второй располагаются наблюдатели, фиксирующие со стороны с помощью телекамеры и просматривающие с помощью монитора весь ход обсуждения проблемы, в третьей лаборант-помощник ведущего устраивает чай во время перерыва и хранит вспомогательные материалы. Весь ход дискуссии фиксируется широкоугольной видеокамерой и записывается на видеомagneфон для последующего более углубленного анализа и составления отчета.

Литература

1. Аванесов В.С. Тесты в социологическом исследовании. - М., 1982.
2. Аверьянов Л. Я. Искусство задавать вопросы. ~ М., 1987.
3. Анастаси А. Психологическое тестирование. - М., 1982.
4. Андреев ВТ., Сотников Г.Н. Телефонные опросы населения: Методические рекомендации по организации и проведению выборочных массовых опросов. -М, 1985.
5. Белановский С.А. Фокусированное интервью. - М., 1993.
6. Бутенко И.А. Анкетный опрос как общение социолога с респондентом. -М, 1989.
7. Воронов Ю.П. Методы сбора информации в социологическом исследовании. -М., 1974.
8. Гришин В.Г. Образный анализ экспериментальных данных. - М., 1982.
9. Грушин Б.А., Нейгольдберг В.Я., Айвазян Л./С 47 пятниц. - М., 1969. -Вып. 1.
10. Казанцев В.Н. Контент-анализ массовой документальной информации и ИТУ.- Рязань, 1977.
11. Дебольский М.Г., Казанцев В.Н. и др. Использование метода формализованного анализа документов в работе с жалобами и заявлениями осужденных.-Рязань, 1984.
12. Коробейников В.С. Редакция и аудитория. Социологический анализ. -М., 1983. - Гл. 3.
13. Кузьмин Е.С. Основы социальной психологии. - Л., 1967.
14. Куприян А.П. Методологические проблемы социального эксперимента. -М., 1971.
15. Куприян А.П. Проблема эксперимента в системе общественной практики.-М., 1981.
16. Лекции по методике конкретных социальных исследований / Под ред. Г. М.Андреевой. -М., 1972.
17. Лучшие психологические тесты для профотбора и профориентации / Отв. ред. А.Ф.Кудряшов. - Петрозаводск, 1992.
18. Мельников В.М., Ямпольский В. Введение в экспериментальную психологию личности. - М., 1985.
19. Мертон Р., Фиске М., Кендалл Я. Фокусированное интервью / Пер. с англ. -М., 1991.
20. Методы социальной психологии / Под ред. Е.С.Кузьмина, В.Е.Семенова. - Л., 1977.
21. Налимов В.В. Теория эксперимента. - М., 1971.
22. Ноэль Э. Массовые опросы. Введение в методику демоскопии / Пер. с нем.-М., 1978.
23. Обозов Н.Н., Овчинников В.С. Установка для исследования сенсомоторной совместности // Электроника и спорт. - Л., 1968.
24. Ольшанский В.Б. Личность и социальные ценности // Социология в СССР.-М., 1996.-Т. 1.
25. Основы социального психоанализа / Под ред. В.Д.Попова. - М., 1996.
26. Петровский А.В., Шпалинский В.В. Социальная психология коллектива. -М., 1978.
27. Пэнто Р., Гравитц М. Методы социальных наук. - М., 1972.
28. Проблемы социологии печати / Под ред. В.Э.Шляпентоха. - Новоси-бирск, 1969.-Вып. 2.
29. Психологическая диагностика детей и подростков / Под ред. К.М.Гуревича, Е.М.Борисовой. - М., 1995.
30. Рабочая книга социолога / Отв. ред. Г.В.Осипов. - М., 1976.
31. Рогов Е.И. Настольная книга практического психолога в образовании. -М., 1995.
32. Рывкина Р.В., Винокур А.В. Социальный эксперимент. - Новосибирск, 1969.
33. Санталайнен Т. и др. Управление по результатам. - М., 1991.
34. Собчик Л.Н. Методы психологической диагностики. - М., 1990.
35. Стацевич Т.Л. Особенности работы интервьюеров при телефонных опросах // Социо-

логические исследования. - 1993. - № 7.

36. Федотова Л.Я. Контент-аналитические исследования средств массовой информации и пропаганды. - М., 1988.

37. Черны В., Колларик Т. Компендиум психодиагностических методик. -Братислава, 1988.

38. Щекин Г.В. Визуальная психодиагностика: Познание людей по их внешности и поведению. - Киев, 1995.

39. Экспертные оценки в социологических исследованиях. - Киев, 1990.

40. Юрьев А.И. Введение в политическую психологию. - СПб., 1992.

41. Ядов В.А. Социологическое исследование: методология, программа, методы. -М, 1995.

Глава 25

ДИАГНОСТИКА КОНКРЕТНЫХ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ЯВЛЕНИЙ

§ 1. Социально-психологическая диагностика

социальных отношений и общения

Социально-психологическая диагностика социальных отношений Социальные отношения складываются из различных видов отношений, начиная от политических и кончая межличностными.

В основе понимания природы социальных отношений - многочисленные социологические и социально-психологические теории, например теория символического интеракционизма, социального обмена, управление впечатлениями и т.д.

Теоретическая неопределенность и неразведенность понятий «отношение» и «общение» затрудняют их диагностику. Такая ситуация приводит к тому, что зачастую одни и те же методики используются для диагностики того и другого явления, хотя здесь нужна четкая спецификация.

Для измерения социальных отношений применяются две группы методик:

1) методики и оценки собственно отношений;

2) диагностические методики и оценки свойств человека, влияющих на отношения

Для изучения отношений используется социометрия.

«Социометрическая техника, - указывает Дж. Морено, - должна быть построена в соответствии с подготовленностью данного населения к социометрической группировке и должна соответствовать его зрелости и отношению к тесту, которое может изменяться в разные моменты» [18]. Поэтому выбор социометрического инструментария всегда упирается в правильно сформулированные социометрические критерии. Их смысл должен быть понятен каждому члену группы, а содержание должно затрагивать важные для группы стороны жизнедеятельности. Этого можно достигнуть лишь после предварительного знакомства с объектом исследования.

Социометрические критерии Выбор социометрических критериев - основной этап разработки программы социометрических измерений.

Социометрический критерий - это вопрос, который задается с целью выяснения взаимоотношений одних членов группы с другими. В этом случае социометрический критерий является инструментом измерения межличностных отношений в группе. Но взаимоотношения даже между двумя людьми имеют множество измерений, т.е. располагаются в многомерном континууме деловых, половых, психологических и других контактов. Поэтому вопрос типа: «Как вы относитесь к своему товарищу?» - с точки зрения точности измерений в социометрии не имеет смысла. Необходимо так сформулировать вопрос, чтобы он был, по словам И.Неневайзе, «индикатором определенных взаимоотношений».

Различают несколько типов социометрических критериев. Все их можно разбить на два основных класса: первый - коммуникативные критерии, цель которых - отразить реальные или воображаемые отношения в группе, и второй - гностические критерии, имеющие целью отразить, как воспринимают и понимают члены групп свои взаимоотношения.

В зарубежной литературе первый класс критериев называют социометрическим тестом, второй - тестом социальной перцепции.

Коммуникативные критерии (социометрический тест) Правильно сформулированный коммуникативный критерий должен давать испытуемому представление о том, кого и зачем выбирать для совместной деятельности. Чтобы у испытуемых не возникло непонимания или догадок о каком-то подвохе в вопросе, коммуникативный критерий должен удовлетворять общим требованиям, предъявляемым к формулировке вопросов в любом опросе (анкетный опрос, интервью, со-

циометрия и др.).

Эти общие требования можно сформулировать следующим образом:

- 1) вопрос должен быть конкретным, недлинным, понятным;
- 2) вопрос должен указывать время, место и контекст, которые необходимо учитывать при ответе;
- 3) вопрос не должен иметь слов с двойным значением;
- 4) вопрос должен указывать на всевозможные альтернативы (положительные, отрицательные выборы);
- 5) при необходимости конкретизации ответа в вопрос можно ввести краткое предисловие;
- 6) формулировка вопроса и его смысл должны учитывать личный социальный опыт опрашиваемых в той области, на которую направлен вопрос.

Все социометрические критерии, в том числе и коммуникативные, относят к типу так называемых закрытых вопросов. Такие вопросы имеют строгую структуру с указанием возможных вариантов выборов-ответов: выбор ответа из (ЛГ- 1) возможностей.

В отличие от вопросов для анкетного метода или интервью в формулировке социометрических критериев нужно руководствоваться следующими особыми правилами:

- 1) социометрический критерий должен требовать от субъекта выбора (либо отвержения) другого члена группы на основе заданной задачи совместной деятельности;
- 2) критерий не должен накладывать ограничений на то, кто из членов группы может быть выбранным или отвергнутым в пределах группы, но субъект должен ясно понимать природу и границы этой группы;
- 3) используемые критерии должны быть доведены до уровня понимания членов групп, они должны интересовать если не всех, то большинство членов группы;
- 4) критерий должен быть сформулирован так, чтобы у субъекта было конкретное основание для выбора или отвержения других членов, для этого вопрос нужно построить на конкретных ситуациях деятельности - это достигается усилением критерия;
- 5) предложение к выбору или отвержению членов группы нужно формулировать в терминах психологических и эмоциональных отношений: «Кого вы хотели бы выбрать?», «Кого желаете (желали бы) выбрать?», «Кто вам больше (меньше) нравится?» и т.д. Все варианты таких терминов должны уместиться в континууме эмоционально-психологических отношений, моральное содержание которых - выразить любовь или ненависть;
- 6) критерий должен давать понять, что при желании отвечающих группа может быть реорганизована в соответствии с характером даваемых ими ответов [15];
- 7) критерий не должен ограничивать субъекта в числе и свободе выборов из (N - 1) возможностей. Если необходимо ввести ограничение выборов или порядок в предпочтительности совершаемых выборов, то указания на это должны формулироваться особо (в вопросе либо в инструкции к анкете).

В зависимости от того, какую структуру межличностных отношений необходимо «сфотографировать», коммуникативные критерии подразделяются на официальные (формальные) и неофициальные (неформальные) и т.д.

Официальные критерии - индикаторы межличностных отношений на уровне рабочей-функциональной (формальной) структуры группы и всех производных отношений, связанных с деловыми, официальными контактами при решении официальных групповых или служебных задач.

Неофициальные критерии - индикаторы межличностных отношений на уровне социально-психологических (неформальных) структур воздействия в группе. Они «фотографируют» взаимоотношения по половому, возрастному, национальному, личностному, психологическому принципу. На выбор здесь влияет целая совокупность моральных и психологических установок личности, проявляющихся на фоне потребностей, привычек, характера, темперамента и т.д.

Значимые ситуации, включаемые в неофициальные критерии, должны формулироваться на основе деятельности, не связанной с решением официальных групповых задач (отдых, совместная встреча праздников, семейные торжества и пр.).

Социометрические факты становятся более содержательными, если к положительной формулировке критерия добавлен вариант, позволяющий не только выбрать, но и отвергнуть. Такая

форма возможных ответов на социометрические вопросы позволяет более точно определить особенности структурной организации взаимоотношений. Критерий, формулируемый для выбора-отвержения, называется дихотомическим.

Дихотомические (альтернативные) критерии - индикаторы положительных и отрицательных, напряженных, взаимоотношений в группе. Они всегда состоят из двух вопросов: один требует положительного выбора - положительный критерий, другой требует отрицательного выбора - отрицательный критерий. Пример дихотомического неофициального критерия: «Если бы вы решили отпраздновать свой день рождения в кругу товарищей по работе, то того в этот день вы хотели бы пригласить?», «Кого бы вы не хотели приглашать на свой день рождения?»

При организации групп в педагогических целях весьма часто применяются так называемые ролевые критерии выбора, ставящие испытуемых в условия проективной ситуации.

Ролевые критерии позволяют выявить особенности взаимоотношений в группе на основе указанного ролевого поведения.

Например: «Кого бы вы хотели выбрать своим ближайшим помощником, если бы были бригадиром?», «Если бы тренер команды поставил вас центральным нападающим, то кого вы хотели бы выбрать своим правым и левым партнером?»

Ролевые критерии заранее обозначают ту социальную роль, которая может быть значима для личности в ее социально-психологических отношениях с окружающими. Они успешно применяются при изучении проблем лидерства.

В групповых структурах общения существуют горизонтальный и вертикальный контуры взаимоотношений. Горизонтальный - это отношения координации и корреляции, вертикальный - субординации, соподчинения. Для изучения этих отношений применяются соответственно двойные и одинарные критерии.

Двойные критерии позволяют при выборе надеяться на взаимность партнера или товарища. Они вскрывают симметричные ролевые отношения, основанные на принципах равноправия, взаимоподдержки, товарищества, т. е. взаимоотношения на горизонтальных уровнях иерархической структуры управления групповыми процессами.

Одинарные критерии вскрывают отношения лидерства. Пример одинарного критерия: «Кого бы вы хотели выбрать своим бригадиром?» и пр. Пример двойного критерия для школьников: «С кем бы ты хотел сидеть за одной партой?»

Отвечая на критерий, субъект действует по принципу ранжирования - располагает всех членов сверху вниз по мере убывания предпочтения к членам своей группы. Отсюда требование к формулировке критерия - в нем должно быть указание на последовательность выборов. Например: «С кем бы вы хотели готовиться к экзаменам в первую очередь, во вторую, в третью и т.д.? Укажите по порядку». Последовательность выборов дает указание на интенсивность взаимосвязей выбирающего с выбираемыми. Подобные критерии можно назвать критериями ранжирования. На основе ранжирования всех членов группы от самого предпочитаемого до самого не предпочитаемого («отвергаемого») определяется социальная дистанция между членами группы.

Критерии ранжирования - разновидность метода социометрических шкал. Они используются в тех случаях, когда требуется изучить интенсивность межличностных связей по мере их убывания или возрастания: «С кем бы вы желали работать в одной бригаде в первую очередь» и т. д.

Гностические критерии (тест социальной перцепции) Гностические критерии предназначены для «фотографирования» перцептивных отношений членов группы в тех же ситуациях, в которых действуют коммуникативные критерии. Субъекта просят указать, кто, по его мнению, выберет или отвергнет его персону по тому или другому поводу. От того, насколько адекватно личность оценивает свою позицию и роль в общении с окружающими, зависит вероятность угадывания субъектом выборов, сделанных другими членами по отношению к нему. Следовательно, гностические критерии - это индикаторы не реальных отношений, а отношений воображаемых, представляемых, мыслимых субъектом. Такие отношения составляют специфическую область социально-психологических групповых процессов на основе восприятия и понимания друг друга. Их нельзя оторвать от актов реальной коммуникации, они - «привратник» общения, поскольку предваряют и организуют взаимоотношения.

На гностическом уровне личность формулирует свое отношение к другому лицу на основе

установок и стереотипов восприятия, мнемических или вербализированных оценок, суждений и пр. Именно здесь закладывается эмоциональная программа будущих реальных отношений к объекту коммуникаций.

Задавая субъекту гностический критерий, его просят «приоткрыть дверь» в сфере понимания процессов общения.

Гностические критерии формулируются по общим правилам коммуникативными. Например, школьному классу задан коммуникативный критерий: «С кем бы из учеников класса ты хотел вместе сидеть за одной партой?» Гностический критерий для данного коммуникативного критерия будет: «Выбери, пожалуйста, тех членов класса, которые, по твоему мнению, выберут тебя товарищем по парте». В этом случае гностический критерий не является самостоятельным, так как он содержит основание коммуникативного критерия и предназначен для его уточнения. Критерии такого типа можно назвать самооценочными.

Самооценочные критерии требуют от субъекта объективации его самооценки на основе знания оценок других членов группы. Если человек знает, кто и как оценивает его в группе, это неминуемо выразится в адекватности его выборов - он достаточно точно укажет, кто выбирает, а кто отвергает его. Вероятность угадывания есть числовая мера адекватности самооценки. Исследования показывают, что эта вероятность тем выше, чем самокритичнее личность, чем полнее социализирован ее интеллект.

Формулировку самооценочного критерия можно приурочить к любой социальной роли, функция которой присуща членам изучаемой группы в структурах общения. Самооценочные критерии могут быть официальными и неофициальными, двойными и одинарными, ролевыми и пр.

Классификация гностических критериев подчиняется общим принципам. Выбор на самооценочный критерий является субъективно менее значимым для индивида, чем выбор по аналогичному коммуникативному критерию. Это объясняется тем, что самооценочный критерий направлен на «фотографирование» созерцательной, познавательной-перцептивной стороны взаимоотношений. Коммуникативный же критерий всегда направлен на выявление реальных или потенциальных контактов. Свойства социометрических критериев

Основное свойство социометрического критерия - его значимость, которая определяет его силу и устойчивость. Под силой критерия понимается способность вопроса заинтересовать отвечающего. Под устойчивостью критерия понимается способность вопроса удерживать интерес к нему у всех членов группы на протяжении времени опроса (и после опроса).

Как уточнить меру значимости критерия? Для этого существует несколько способов. Наиболее простой из них – понаблюдать за группой, которую предстоит опрашивать, познакомиться с ее жизнью и проблемами. На основе наблюдения выделить значимые ситуации. Однако такой прием требует времени и профессионального умения наблюдать.

Можно воспользоваться услугами интервьюера и получить нужную информацию на основе выборочных нестандартизированных интервью. Такой подход целесообразен и потому, что облегчает проблему «социометрической разминки», ибо психологически подготавливает группу (или ее отдельных членов) к предстоящему опросу.

Определение числа критериев Социометрические исследования показали, что большое число критериев часто порождает у испытуемых (в особенности у школьников) стремление обязательно выбирать разных лиц. Это увеличивает долю недостоверных фактов. При определении числа критериев необходимо руководствоваться следующими правилами:

1) чем меньше организованы взаимоотношения в группе, тем меньше должно быть предъявляемых критериев. Особенно это касается тех групп, в структурах которых имеются напряжения и симптомы межличностных конфликтов;

2) применение большого числа критериев нецелесообразно в группах детей и школьников в силу недостатка индивидуального опыта общения и большой эмоциональной силы групповых процессов. Последовательное объявление критериев должно соответствовать правилу: от простого к сложному;

3) число применяемых критериев зависит от того, насколько давно члены группы знают друг друга (т.е. от времени существования группы).

Определяя число критериев, необходимо исходить из возраста, пола, профессии, рода заня-

тий группы, ее национального состава, характера взаимоотношений и пр. Все эти факторы трудно учесть. Стандартных методов здесь пока не разработано. Безошибочным будет тот случай, когда группе будет предъявляться всего один критерий. Так, например, рекомендует делать Я.Л.Коломинский. Однако возникает вопрос: каким образом установить, что нужно предъявлять именно данный, а не какой-то иной критерий? Ответить на этот вопрос значительно легче: определить число критериев. В связи с этим необходимо стремиться к минимизации числа критериев - к минимизации силы социально-психологического раздражителя, которым мы воздействуем на группу в форме опроса. При повторных опросах силу этого раздражителя, т.е. число критериев, можно увеличить, но не более чем 7-8. Большое число критериев подавляет испытуемого, вызывая неадекватную реакцию на тест.

После того как критерии сформулированы, определено их число, выбирается тип социометрической измерительной процедуры, оформляются социометрические анкеты, стандартизируются условия опроса.

Виды измерительной процедуры Социометрическая процедура (опроса) - общая форма или система действий на основе инструкции, которую экспериментатор дает испытуемому. Такая система действий определяется, с одной стороны, задачами исследования, с другой - заданными испытуемым едиными условиями опроса, т.е. условиями ответов на социометрические критерии. Вводимые таким образом ограничения позволяют выделить два типа опроса по принципу масштабности выборов - внутригрупповая и межгрупповая социометрия и два типа процедур по принципу формы выборов и их числа - социометрия без ограничения и с ограничением выборов [5].

В результате обработки данных подсчитываются не только индивидуальные, но и групповые индексы: Число взаимных положительных связей в опыте Индекс взаимности (сплоченности) в группе = -----.

Теоретически возможное число взаимных связей в группе Индекс конфликтности в группе симметричен индексу положительной взаимности и представляет собой индекс отрицательной взаимности. Он указывает на наличие и степень взаимно определяющих пар и выглядит следующим образом:

Для измерения межличностных отношений применяется опросник межличностных отношений (модификация А. А. Рукавиникова) [19].

Данная методика построена на основе теории межличностных отношений В.Шутца, объясняющей межличностное поведение индивида на основе трех потребностей - включения, контроля и аффекта.

Потребность включения означает потребность создания и поддержания удовлетворительных отношений с другими людьми.

На уровне эмоций потребность включения определяется как потребность создавать и поддерживать чувства взаимного интереса. С точки зрения самооценки потребность включения проявляется в желании почувствовать себя ценной и значимой личностью.

Быть индивидуальностью - другой аспект потребности включения. Потребность контроля определяется как потребность создавать и сохранять удовлетворительные отношения с людьми, опираясь на контроль и силу. На эмоциональном уровне эта потребность определяется как стремление создавать и сохранять чувство взаимного уважения, опираясь на компетенцию и ответственность.

Потребность в контроле варьируется в континууме от стремления к власти, авторитету и контролю над другими до необходимости быть контролируемым, т.е. быть избавленным от ответственности.

Межличностная потребность в аффекте определяется как потребность создавать и удерживать удовлетворительные отношения, опираясь на эмоциональные отношения.

Диагностика межличностных отношений производится и с помощью методики Т.Лири. Она создана Т.Лири, Г.Лефоржем, Р.Сазеном в 1954 г.

Для представления основных социальных ориентации Т.Лири разработал условную схему в виде круга, разделенного на сектора. В этом круге по горизонтальной и вертикальной осям обозначены четыре ориентации: доминирование-подчинение, дружелюбие-враждебность. В свою очередь, эти сектора разделены на восемь - соответственно более частным отношениям. Для еще

более тонкого описания круг делят на 16 секторов.

Схема Т.Лири основана на предположении, что чем ближе результаты испытуемого к центру окружности, тем сильнее взаимосвязь этих двух переменных [17].

Для диагностики межличностных отношений используются также аппаратные методики и популярные тесты.

Социально-психологическая диагностика различных видов общения. Практикующие специалисты при столкновении с проблемами общения ставят перед собой разные цели. В одном случае – изучить само общение, в другом – через общение диагностировать социально-психологические характеристики личности или группы.

Уместно напомнить, что общение – это взаимодействие людей, обмен сообщениями и познание друг другом. Общение осуществляется с помощью знаков, вербальных и невербальных средств.

Структура общения включает в себя коммуникативную, перцептивную (познавательную), интерактивную составляющие.

Известны методики, которые изучают в основном личностный аспект общения: коммуникативные, перцептивные и другие характеристики. Однако методик, изучающих общение как целостный процесс, почти нет.

Методика «Кю-сортировка» позволяет определить место основных тенденций общения человека в реальной группе: общительность, необщительность, зависимость, независимость, принятию «борьбы» и избегание «борьбы». Тенденция к зависимости – внутреннее стремление индивида к принятию групповых стандартов и ценностей: социальных и морально-этических. Тенденция к общительности свидетельствует о контактности, стремлении образовать эмоциональные связи как в своей группе, так и за ее пределами. Тенденция к «борьбе» – активное стремление личности участвовать в групповой жизни, добиваться более высокого статуса в системе межличностных взаимоотношений. В противоположность этой тенденции избегание «борьбы» показывает стремление уйти от взаимодействия, сохранить нейтралитет в групповых конфликтах, склонность к компромиссным решениям.

Каждая из этих тенденций имеет внутреннюю и внешнюю характеристику, т.е. зависимость, общительность и «борьба» могут быть истинными, а могут быть своеобразной «маской»

Для изучения общения используются различные схемы, популярные тесты, в частности, определения общительности, коммуникабельности личности и т. д. К числу таковых относятся тест «Общительный ли вы человек?» и тест В.Ряховского, содержащий возможность определить уровень коммуникабельности человека [12].

Есть симптомы, позволяющие судить об интимности, доверительности, других характеристиках общения. Они изложены в ряде публикаций, в том числе в книге Х. Рюкле «Ваше тайное оружие в общении: мимика, жест, движение» (М., 1996).

Практикующие специалисты должны обладать социально-психологической компетентностью, в основе которой лежит знание о природе общения, что позволяет им диагностировать и личность, и общности. Изучать общение само по себе ценно. Но вдвойне важно в данном случае то, что знания о нем позволяют «выходить» на другие проблемы.

В частности, знания о невербальном поведении личности способствуют изучению и личности, и общностей.

Исследователи невербального общения стремятся определить, насколько связано невербальное поведение со структурой личности и динамическими процессами в группе, насколько оно устойчиво или изменчиво. От ответов на эти вопросы зависит и ответ на вопрос: «Что кодировать, интерифицировать?» Если поставленные вопросы объединить, то их комплекс образует центральную проблему невербального общения – проблему невербального поведения с психологическими и социально-психологическими характеристиками личности и группы. Уровень ее освоения практикующим психологом, выбор в соответствии с ним направлений решения задач социального познания определяют меру диагностических возможностей невербального общения.

История рассмотрения проблемы взаимосвязи между невербальным поведением и социально-психологическими характеристиками партнеров, системы отношений в группе свидетельствует о том, что для ее решения необходимо определить, является ли невербальное общение системой знаков (кодом). Сложилось два направления в исследованиях общения. Первое делает ак-

цент на исследовании закономерностей кодирования информации, которую передают. Представители второго направления обращают внимание на особенности декодирования наблюдателем, экспертом полученной информации. Понятно, что для прикладной социальной психологии представляют интерес сведения о различных сторонах кодирования невербального общения, так как практикующий психолог оказывается в ситуации, когда ему необходимо демонстрировать способность к передаче с помощью невербального кода важной для практической деятельности информации и проявлять способности, основанные на социально-психологической проницательности и обеспечивающие кодирование полученной информации для ее дальнейшего использования в диагностических целях.

Результаты работ, выполненных в этих направлениях такими авторитетными во всем мире исследователями, как П.Экман, Р.Шерт, Д.Эфрон, М.Аргайгл, Р.Бердвистл и многими другими, сформировали две точки зрения на процессы кодирования - интерпретации невербального общения. Первая точка зрения базируется на том, что многие виды невербальной информации не имеют адекватной ей степени фиксации. Другая точка зрения состоит в том, что при рассмотрении-возможностей кодирования и интерпретации нужно дифференцированно подходить к различным компонентам невербального поведения как знакам-индикаторам, психологической однозначности невербального кода. Предполагаемые способы кодирования ориентированы на такие характеристики невербального поведения, как частота и интенсивность. Но практических психологов не могут устраивать такие показатели невербального общения, как «больше-меньше», «чаще-реже», «интенсивнее». Поэтому нужны какие-то усредненные показатели. Именно подобного рода описания имеют место в учебных пособиях по «языку тела» (А.Пиз).

Попытки создать невербальные коды взаимодействия двух и более человек также не увенчались полным успехом.

Существующие методики («кадр за кадром», структурно-лингвистические, описания-рисунки) неизбежно приводят к превращению целостного, объемного, подвижного, разворачивающегося во времени невербального взаимодействия в плоское, фрагментарное, застывшее явление. У исследователей паттернов невербального взаимодействия возникает одна и та же проблема - выделение этапов взаимодействия и границ «кода», имеющего отношение к тому или иному этапу.

Данные методические трудности можно преодолеть, если учитывать, что фактором превращения невербального поведения в объект кодирования - интерпретации являются коммуникативная задача, ее значимость для партнеров [16].

Практикующий социальный психолог в вопросах кодирования информации невербального общения исходит из признания уникальности невербального языка и неизбежности противоречий между невербальным выражением и его психологическим содержанием, изменчивости способов невербального выражения, зависимости успешности кодирования от умения человека адекватно выражать свои переживания и от уровня сформированности навыков кодирования различных подструктур невербального общения: кинесика, такесика, проксемика [16]. Специалисты могут изучать социально-психологические явления на основе анализа таких средств невербального общения, как:

I. Визуальные:

- кинесика (движение рук, ног, головы, туловища);
- направление взгляда и визуальный контакт;
- выражение глаз;
- выражение лица (мимика);
- поза (в частности, локализация, смена поз относительно словесного текста);
- кожные реакции (покраснение, испарина);
- дистанция (расстояние до собеседника, угол поворота к нему, персональное пространство);
- вспомогательные средства общения, в том числе особенности телосложения (половые, возрастные) и средства их преобразования (одежда, косметика, очки, украшения, татуировка, усы, борода, сигарета и т. п.).

II. Акустические (звуковые):

- связанные с речью (интонация, громкость, тембр, тон, ритм, высота звука, речевые паузы

и их локализация в тексте);

- не связанные с речью (смех, плач, кашель, вздохи, скрежет зубов, «хлопанье» носом и т.п.).

III. Тактильные:

- физическое воздействие (ведение слепого за руку, контактный танец и т.д.);

- такесика (пожатие руки, хлопанье по плечу) [20].

Примеры использования невербального общения в качестве способа изучения социально-психологических характеристик личности и групп содержатся во многих публикациях отечественных социальных психологов, в частности А.А.Бодалева и его учеников, В.Г.Зазыкина, И.Горелова, В.Енгальчева, Х.Рюкле и других авторов [6,10]. Диагностика социальных конфликтов

Конфликты представляют собой особый вид социальных отношений и общения. Это многоуровневое, проявляющееся на макросреднем, микро- и личностном уровнях многомерное явление, имеющее сложную структуру.

Динамика конфликта - его протекание - включает следующие стадии: 1) предконфликтная ситуация; 2) конфликтное взаимодействие; 3) исход.

Структура конфликта диагностируется с помощью карты-схемы: 1) содержание конфликта, определяемое его функциями (конструктивными или деструктивными);

2) стороны или участники конфликта, т. е. между кем происходит конфликт. Разные участники конфликта ведут себя по-разному в зависимости от той роли, которую они выполняют. В юридическом смысле основными субъектами конфликта являются противоборствующие стороны: физические или юридические лица; подстрекатели, пособники, организаторы. С психологической точки зрения выделяют: внутриличностный, межличностный, групповой конфликты и т. п., конфликты по вертикали и по горизонтали; 3) сфера возникновения; 4) причины (предмет) конфликта; образы участников конфликта - представления участников конфликта о себе, о противоположной стороне, об исходах; именно образы, а не реальные обстоятельства определяют возникновение конфликта. Поэтому говорят об объективном, ложном, иррациональном конфликте; 5) пространственно-временные характеристики конфликта (место, время, продолжительность, частота - количество столкновений участников конфликта за определенный отрезок времени); 6) возможные действия участников конфликта; 7) исход (результат) конфликта [11, 24, 26]. Вообще говоря, конфликт сам по себе обладает большими диагностическими возможностями. Нередко личность в конфликте раскрывается так, как ни в какой другой ситуации.

Для изучения личностной предрасположенности к конфликтному поведению, стиля поведения в конфликте используется тест К.Томаса.

В основании конфликтного поведения К.Томас выделил два стиля поведения: кооперация, связанная с вниманием человека к интересам других людей, вовлеченных в конфликт, и напористость, для которой характерен акцент на защите собственных интересов.

Соответственно этим двум основным измерениям К.Томас выделяет следующие способы конфликтного взаимодействия:

а) соревнование (соперничество); стремление удовлетворить свои интересы в ущерб другому;

б) приспособление - принесение в жертву собственных интересов ради другого;

в) компромисс - соглашение между участниками конфликта, достигнутое путем взаимных уступок;

г) избегание (уход) - отсутствие как стремления к кооперации, так и тенденции к достижению собственных целей;

д) сотрудничество, когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон [1].

Опросник состоит из 60 суждений, суммированных в 30 пар. Для изучения межличностных конфликтов используются различные опросники [22], а также социометрия. С помощью социометрического опроса определяется индекс конфликтности, который асимметричен индексу сплоченности.

Поведение личности в конфликте можно изучать с помощью методики С. Розенцвейга (методики изучения фрустрационных реакций).

Методика состоит из 24 рисунков, на которых изображены лица, находящиеся во фрустрационной ситуации.

Ситуации, представленные в тесте, можно разделить на две основные группы:

1. Ситуации «препятствия». В этих ситуациях какое-либо препятствие, персона или предмет обескураживают, сбивают с толку словом или еще каким-то способом.

Здесь относятся 16 ситуаций - 1, 3, 4, 6, 8, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 18, 20, 22, 23, 24.

2. Ситуации «обвинения». Субъект служит объектом обвинения. Их восемь: 2, 5, 7, 10, 16, 17, 19, 21.

Между этими типами ситуаций имеется связь, так как ситуации «обвинения» предполагает, что ей предшествовала ситуация «препятствия», где фрустратор был, в свою очередь, фрустрирован. Иногда испытуемый может интерпретировать ситуацию «обвинения» как ситуацию «препятствия», и наоборот. Инструкция. На каждом рисунке изображены два или несколько человек. Один человек (слева) всегда изображен говорящим какие-то слова. Вам надо написать в пустом квадрате первый пришедший на ум ответ на эти слова. Не старайтесь отделаться шуткой. Действуйте по возможности быстрее.

Оценка теста. Каждый ответ оценивается с точки зрения двух критериев: направления реакции и типа реакции. С точки зрения направления реакции делятся:

- 1) на экстрапунитивные (реакции в форме отрицания внешней причины фрустрации);
- 2) интропунитивные (реакции, направленные субъектом на самого себя, он принимает вину на себя или берет ответственность);
- 3) импунитивные (фрустрирующая ситуация рассматривается как малозначащая, как отсутствие чьей-либо вины).

С точки зрения типов различаются реакции:

- 1) с фиксацией на препятствии;
- 2) с фиксацией на самозащите;
- 3) с фиксацией на удовлетворении потребности.

Из сочетаний этих шести критериев получают девять возможных факторов оценки и два дополнительных варианта [22].

Рисуночный тест «Деловые ситуации» является модификацией ассоциативно-рисуночного теста С. Розенцвейга. Автор создал типологию реакций на фрустрацию, которая положена в основу оценки эмоционального поведения личности в конфликте. Тестовый материал методики состоит из 20 рисунков, изображающих конфликтные ситуации на производстве. На каждом рисунке один из персонажей произносит слова, фрустрирующие собеседника. Задача испытуемого - сформулировать ответ, адекватный, с его точки зрения, конкретной конфликтной ситуации [17].

Часть 3:

Для изучения конфликтности личности используется соответствующий тест «Конфликтная ли вы личность?», состоящий из 11 вопросов [4].

Важным моментом социально-психологической диагностики конфликтов является разработка их симптомокомплекса, позволяющего изучать конфликты на разных этапах их развития. Впрочем, это обстоятельство позволяет диагностировать не только развитие, эскалацию конфликтов, но также их виды.

О потенциальных широкомасштабных социальных конфликтах можно судить по одним симптомам, о наличии внутриличностного конфликта - по другим.

Так, в качестве индикаторов социальных конфликтов выступают не только потоки беженцев, масштаб эмиграции, закрытых предприятий, количество нищих, забастовок, характер требований, выдвигаемых забастовщиками, но и количество укрепленных дверей, зарешеченных окон, вооруженность населения, мода на сторожевых собак и т. д.

Признаками внутриличностного конфликта выступают другие обстоятельства - невербальные и вербальные средства, аутичность или, напротив, агрессивное поведение и т. п.

Четкую симптоматику имеют семейные и супружеские конфликты: бойкот жены, бегство ребенка из дома и т. д.

Что касается конфликтов в социальной организации, то об этом можно судить по «натяну-

тости» отношений, переходу их на сугубо официальные, неискренности, фактам сбора компромата и использованием его в межличностных отношениях и пр.

Как нет абстрактных конфликтов, а есть производственные, семейные и тому подобные, так и нет абстрактных методик, пригодных для всех случаев.

Представляет большую сложность диагностика широкомасштабных конфликтов, в частности социальной напряженности. Последняя может быть изучена на основе экспертного, анкетного опроса, социальной симптоматики, наблюдения и анализа ее составляющих:

- степени недовольства населения, его направленности и формы проявления;
- доверия к власти, лояльности силовых структур к ней;
- степени консолидации оппозиции и т.д.

Для анализа конфликтов используют математические методы: теории игр, графов (В. А. Лефевр), а также аппаратные методики, способные моделировать конфликт (М. А. Новиков и др.).

В случае затруднений при диагностировании конфликтов специалисты могут обратиться к опыту центров по прикладной конфликтологии, где сконцентрированы наиболее квалифицированные кадры. В настоящее время такие центры есть не только в США, Англии, Австралии и т.д., но и в России. Кроме того, следует учитывать, что по этой теме издаются специальные журналы, материалы симпозиумов, периодически проводятся конференции и семинары. Определенную пользу практическим социальным психологам может оказать знакомство с изданием «Кто есть кто в социальной психологии. Российская Федерация. 1992-1993 гг.» (М., 1994), где указаны адреса центров, занимающихся изучением конфликтов.

§ 2. Диагностика массовых социально-психологических явлений

Социально-психологическая диагностика стратификации, качества и образа жизни

Напомним, что социальная стратификация представляет собой дифференциацию общества или какой-либо совокупности людей на социальные группы, слои, расположенные в иерархическом порядке.

Выделяют несколько уровней социальной стратификации: макро-, средний и микроуровень. На любом из этих уровней место в более высокой страте связано с получением определенных благ, привилегий как материального, так и духовно-морального плана (уважение, авторитет, восхищение и т.п.). Хотя не следует забывать, что в нормальном обществе эти блага и привилегии в большинстве случаев пропорциональны той ответственности, которую несут лица, занимающие место в верхних стратах, тому вкладу,

который они вносят в развитие общества. Однако в деформированном обществе, напротив, все перевернуто вверх ногами и места в верхних стратах могут занимать лица весьма сомнительной репутации и с невысокими способностями.

Диагностирование социальной стратификации позволяет определить: возможность и размеры вертикальной мобильности индивидов в том или ином обществе, организации, а следовательно, и степень демократичности общества и общественных отношений, качество жизни различных слоев населения, размеры и степень социальной напряженности и конфликтности, возникающих в связи с социальной стратификацией, размерами привилегий, которыми наделяют себя власть имущие, масштабы нищеты и т. д.

В исследованиях социальной стратификации в настоящее время можно выделить два подхода: статистический и социально-психологический.

Статистический подход означает изучение стратификации в зависимости от доходов.

Социально-психологический подход к изучению стратификации основан на учете статусного фактора со всеми вытекающими отсюда последствиями, т.е. связи между доходами, образованием и престижностью профессии.

В переходный период на первый план выходят доходы как главная причина расслоения общества. Для определения стратификации по этому признаку используется статистическое наблюдение и регистрация фактологических материалов. Обработка данных выполняется с применением методов математической статистики. В результате определяются статистические группы.

Одна из главных характеристик любого социального слоя - качество жизни. Это достаточ-

но сложное по структуре и объему явление раскрывает возможность различных социальных слоев удовлетворять свои потребности в питании, одежде, жилище, образовании, досуге, лечении и т.д. В настоящее время в рамках ООН разработаны интегральные характеристики качества жизни, включающие в себя тысячи показателей, отражающих не только качество питания, обеспечения здоровья, образования, жилищные условия, средства удовлетворения духовных потребностей, товары длительного пользования, транспортное обслуживание, но и всю экологию в целом, в том числе экономическую и криминальную безопасность граждан.

К конкретным показателям качества жизни относятся, в частности, уровень дохода, обеспеченность предметами культурно-бытового назначения, уровень подушного потребления минимального прожиточного минимума, размеры потребительской корзины и т. д.

Продолжительность жизни, охрана здоровья также служат показателями качества жизни. Сравнительные данные по охране здоровья населения СССР и США в конце 80-х годов показывают, что средняя продолжительность жизни в этих странах соответственно, составила 70 и 75 лет. В настоящее время в России этот показатель значительно снизился.

Еще одним показателем уровня и качества жизни является наличие в семьях тех или иных предметов культурно-бытового назначения.

В настоящее время разработаны семи- и девятиклассные шкалы оценки социальной стратификации. Однако они неприменимы для анализа российского общества в настоящее время, потому что основу их положен принцип, указывающий на связь доходов и образования и т.д. В России эта связь нарушена, что привело к деформации в области стратификации. В результате стратификация в нашем обществе в настоящее время определяется с учетом лишь одного фактора - доходов. Происходит как бы маскировка реальных деформационных процессов в области стратификации, в основе которых лежит разрыв между доходами и другими показателями высшего, среднего и низшего слоя.

Получить реальную картину в области стратификации позволяет кластерный анализ.

Применение кластерного анализа дает возможность более или менее реально классифицировать социальные страты современного общества. Взяв за основу показатель уровня дохода (высокий, средний, низкий), можно с помощью данного метода замерить тесноту связей этого показателя с профессией, уровнем образования, статусом и т. п.

Кластерный анализ может быть основан на матрице коэффициентов парной корреляции входных переменных. Группы переменных, получаемых после классификации, анализируются, и из каждой группы выбирается наиболее важная с точки зрения задач диагностирования переменная.

Программное обеспечение (пакет «Statistica») значительно облегчает проведение кластерного анализа.

Важным показателем социальной стратификации является не только качество, но и стиль жизни. Он образуется из поступков предметов собственности, которые истолковываются как символы положения, занимаемого личностью в той или иной стратификационной структуре. Иными словами, это «заметное потребление».

В официальной структуре социальной организации социальная стратификация проявляется главным образом в системе должностных позиций и связанных с ними социальных ролей. В свою очередь, эти позиции сопряжены не только с обязанностями выполнения той или иной социальной роли, но и с определенным уровнем заработной платы, привилегиями в форме служебного кабинета, автомобиля, секретарей, помощников, референтов, охранников и т. д.

Ту или иную социальную страту характеризует общий для ее членов образ жизни, имеющий свои показатели.

Что касается эмпирического изучения образа жизни, то в нашей стране оно имеет давнюю традицию. В 1981-1983 годах сотрудниками ИСИ АН СССР совместно с социологическими центрами ряда союзных республик (Азербайджана, Белоруссии, Киргизии, Латвии, Молдавии, Российской Федерации, Туркмении, Украины) проведено исследование, в ходе которого было опрошено в общей сложности 10,5 тыс. человек, представлявших всеосновные слои и группы населения СССР. Несмотря на идеологические издержки, присущие всем исследованиям в области общественных наук того времени, данное исследование заслуживает внимания. В частности,

речь идет об эмпирических показателях

образа жизни. Первоначально все их многообразие было сведено к 14 блокам.

В свою очередь, все они сводились в три группы интегральных показателей:

- 1) активности, раскрываемые через сферы жизнедеятельности;
- 2) культуры образа жизни (культуры труда, производства, общения, потребления, политической, правовой, культурной деятельности);
- 3) социального благополучия (уверенность в завтрашнем дне, социальный оптимизм, социальное самочувствие, уровень и качество жизни).

Всего в анкете по изучению образа жизни использовалось 285 показателей. Естественно, что проведение такого рода исследований под силу лишь большим коллективам и при наличии больших средств. В связи с этим плодотворным можно считать такой подход в изучении образа жизни, который из всего многообразия существующих в теоретической концепции образа жизни показателей оставляет только необходимые для решения поставленных перед прикладным исследованием задач, как это сделали при изучении образа жизни студенческой молодежи и особенностей межэтнических отношений в их среде [9].

Изучение общественного мнения и настроения

Диагностирование такого массового социально-психологического явления, как общественное мнение, имеет большой практический интерес. Заказчиками диагностирования данного феномена могут выступать органы социального управления, руководство политических партий и другие субъекты, заинтересованные в поддержке своих действий со стороны общественного мнения. Этот факт говорит о том, что современное демократическое общество

уже трудно представить без апеллирования к общественному мнению [7, 8, 14, 24, 26].

Как известно, общественное мнение есть публично выраженной и распространенное суждение, которое несет в себе оценку и отношение к какому-либо событию, представляющему интерес для той

или иной общности [23].

Существует ряд признаков общественного мнения. В частности,

оно должно было выражено публично и непременно распространено. Специфика сущности общественного мнения проявляется в том, что оно является духовно-практическим образованием и может фиксироваться на вербальном уровне.

Объектом общественного мнения могут быть любые события, факты, представляющие общественный интерес, актуальные для значительной части населения явления, которые наиболее значимы для людей, удовлетворения их потребностей в самосохранении, потреблении, общении, самовыражении и т.д.

Субъектом общественного мнения могут быть или общество в целом, или отдельные классы, большие социальные группы, общности.

В роли носителя этого явления может выступать и на практике

выступает любая социальная, демографическая, культурная, территориальная и т.д. группа, характеризующаяся как вселенная в целом или входящая в состав вселенной структурная единица [8].

Высказывания, характеризующие содержание общественного мнения, включают в себе совокупность элементов, имеющих в целом эмоциональный и рациональный характер. Центральным стержнем, вокруг которого группируются эти элементы, является социальная оценка объекта высказываний. Эти оценки по своей направленности могут быть положительными (одобряющими, поддерживающими), отрицательными (негативными, осуждающими) или сбалансированными (противоречивыми) - одновременно положительными и отрицательными.

Поэтому при изучении общественного мнения, когда речь заходит об оценке того или иного события, явления общественной жизни, опрашиваемым предлагают оценочные (порядковые) шкалы, содержащие в обязательном порядке как положительные, так и отрицательные, и сбалансированные оценки. При этом в зависимости от желаемой точности такие шкалы могут быть трехчленными: «+», «±», «-» (например, одобряю, отчасти одобряю, отчасти нет, не одобряю) или же пятичленными: «+ +», «+», «±», «-», «- -» (например, полностью одобряю, одобряю, отчасти одобряю, отчасти нет, в основном не одобряю, полностью не одобряю).

Диагностирование общественного мнения в настоящее время приобретает особую актуаль-

ность в связи с теми изменениями, которые происходят в нашем обществе на протяжении последних лет. Речь идет о противоречивом процессе демократизации наше-

го общества, который невозможно представить без учета общественного мнения. Последнее выполняет ряд важных социальных функций. Так, регулятивная функция общественного мнения определяется тем, что оно является своеобразным выражением нормативного аспекта поведения целых социальных групп людей. Будучи их общим умонастроением, оно довлеет над личностью и заставляет ее подчиняться себе.

Одна из главных функций общественного мнения проявляется в обратной связи, оценке деятельности властных структур, государственной службы и общественных (политических) организаций. Положительная оценка общественным мнением действий различных ветвей власти означает, что последние находятся на правильном пути. Если же эти действия вызывают ярко отрицательную реакцию общественного мнения, то для демократически ориентированной системы власти это сигнал к корректировке курса.

Данная функция общественного мнения выражается в форме советов, адресованных во властные структуры, т.е. в виде предложений, как решать те или иные стоящие перед обществом проблемы. Правда, при этом весьма важно, чтобы общественное мнение было достаточно компетентным в рассматриваемых проблемах. Поэтому слепо следовать «гласу народа» власть во всех случаях вряд ли должна, но прислушиваться - обязательно.

В современном обществе существуют различные каналы выражения общественного мнения: это могут быть собрания сотрудников организаций; письма или звонки в органы социального управления, в частности телефонный или телевизионный канал; письма, звонки в редакции средств массовой информации; встречи избирателей со своими депутатами, в ходе которых последние узнают мнения и настроения населения их округов; средства массовой информации, которые в лице журналистов аккумулируют мнения населения, ретранслируют их в своих материалах. Наиболее «кипящий слой» общественного мнения находит в качестве каналов выражения более активные формы: стихийные или организованные митинги, шествия, демонстрации, забастовки, акты гражданского неповиновения и т.п. К последним способам общественного мнению приходится прибегать, когда органы социального управления игнорируют мнения широких слоев населения, выражаемые в более мягких и цивилизованных формах.

Эмоциональный компонент общественного мнения сближает его с другим родственным массовым социально-психологическим явлением - общественным настроением, представляющим собой более или менее устойчивое эмоциональное состояние общностей. Несмотря на тесную взаимосвязь, между мнением и настроением существуют различия. Общественное настроение характеризуется меньшим рационализмом, в нем больше бессознательных психических состояний. «Настроениям присущ особый динамизм, кото-

рый выражается, во-первых, в способности переходить от одного состояния к другому: от бессознательного к отчетливо осознанному, от глубоко скрытого к открытому, а также перерастать в антиобщественные действия; во-вторых, в подверженности колебаниям и изменениям коренным образом в самый незначительный срок, почти мгновенно» [20].

Для диагностики общественного настроения могут быть использованы различного рода цветовые методики, шкалы, а также артдиагностика, анализ результатов художественного творчества (кино, телевидения, художественной литературы, изобразительного искусства и т.п.) за определенный период времени и социальная симптоматика.

При изучении рассматриваемого массового социально-психологического явления, т.е. общественного мнения и настроения, необходимо определить их объект и субъект, которые нередко задаются самим заказчиком. Например, в одном из исследований заказчик в лице мэрии города Рязани интересовался возможным поведением населения в предстоящих выборах в Государственную Думу: какая часть избирателей придет на выборы, за кого и за какие партии и блоки они проголосуют, каково их самочувствие. Таким образом, объектом общественного мнения явились круг вопросов, касающихся установок избирателей на участие в выборах в Государственную Думу, их отношение к различным партиям и движениям и установки на голосование за одну из них. Субъектом общественного мнения в данном случае выступало все взрослое население города Рязани, имеющее право голоса. Чтобы результаты выборочного опроса можно было обоснованно экстраполировать на всю совокупность избирателей города, в выборке пропорциональ-

но генеральной совокупности должны были быть представлены все социально-демографические и социально-профессиональные группы. Смешанная выборка осуществлялась первоначально как ступенчатая районированная. Общий объем выборки делился на четыре района города пропорционально численности населения в каждом из них. В каждом районе выбиралось около 4-5 улиц с различной застройкой жилых домов (государственный и частный сектор). На каждой улице выбирались по случайной механической выборке несколько домов. В каждом подъезде дома можно было зайти только в одну квартиру. Респонденты отбирались затем по квотной выборке согласно бланку-заданию, имевшемуся у каждого интервьюера. Таким образом достигалось пропорциональное представительство в выборке избирателей по полу, возрасту, месту жительства и роду

занятий.

Затем следовала разработка проспекта программы обследования общественного мнения, включая предварительную смету расходов, согласование их с заказчиком, заключение договора с заказ-

чиком и получение аванса для проведения полевой стадии сбора информации с помощью группы подготовленных интервьюеров; составление подробной программы диагностирования и разработка полевого документа (вопросника интервью), повторное и окончательное согласование текста вопросника с заказчиком и размножение полевых документов (вопросника формализованного интервью, инструкций интервьюерам, бланков-заданий по выборке). Сбор информации осуществлялся в два этапа в сжатые сроки синтервалом в 10 дней непосредственно перед выборами. Два среза позволили выявить определенную динамику мнений избирателей города в связи с активизацией пропагандистской кампании в последний месяц перед выборами.

При разработке основного полевого документа - опросника интервью или анкеты - очень важно перевести в программные вопросы задачи, поставленные заказчиком, а затем раздробить эти задачи на батареи более мелких вопросов, которые и задаются респондентам.

Для того чтобы ни одна из задач, поставленных заказчиком, не была забыта в полевом документе, целесообразно после его разработки составить «Протокол соотнесения полевого документа и программы», в котором в форме таблицы соотносятся номера задач, указанных в программе, с номерами вопросов и кодовых позиций ответов на них.

Определенную картину общественного мнения может дать контент-анализ писем в редакции местных и центральных газет, радио, телевидения, в правоохранительные органы, в администрации районов, города, области. Анализ выступлений, публикаций журналистов, публицистов, лидеров общественных партий и движений, народных депутатов, призванных выражать мнения своих избирателей, также свидетельствует о состоянии общественного мнения. Однако все перечисленные способы страдают одним весьма существенным недостатком - они недостаточно репрезентативны, представляют лишь фрагменты общественного мнения. По-этому требуется кропотливая аналитическая работа, чтобы по

этой мозаике получить представление о всей картине общественного мнения.

В одно время практиковались уличные экспресс-опросы. Репрезентативность данных обеспечивалась тем, что интервьюеры, вооруженные (помимо вопросника с минимальным набором вопросов) бланком-заданием по выборке, опрашивали респондентов той или иной социально-демографической и социально-профессиональной группы в соответствующих местах.

Существует еще один способ зондажа общественного мнения, отличающийся дешевизной и оперативностью, но недостаточно апробированный с точки зрения надежности данных. Речь идет об экспертном опросе лидеров мнений - активных представителей раз-

личных по политической ориентации партий и движений, когда их как экспертов просят дать прогнозное распределение ответов на вопросы анкеты, предназначенной для изучения общественно-го мнения различных слоев населения. На самом деле это не опрос экспертов в строгом смысле, поскольку, как показывает практика, разброс данных в их прогнозных распределениях очень велик. Это именно опрос лидеров мнений, которые пристрастны в своих воззрениях. Однако при усреднении данных, даваемых различными лидерами, получается, как это ни покажется странным, достаточно точный прогноз результатов реального опроса общественного мнения.

Систематические опросы общественного мнения впервые стали проводиться в США благо-

даря службе Гэллапа (с 1932 г.), кото-рый с помощью репрезентативной выборки в 1,5-2,0 тыс. человек мог давать достаточно точные прогнозы относительно результатов голосования всего населения США с точностью до 1-1,5%. Дру-гой знаменитой в США службой изучения общественного мнения является институт Харриса.

В нашей стране одним из первых данной проблемой занялся Институт общественного мнения при газете «Комсомольская прав-да» в 60-е годы. Затем был образован сектор изучения обществен-ного мнения в ИКСИ АН СССР. В настоящее время существует широкая сеть организа-ций как в нашей стране, так и за рубежом, основной деятельностью которых является изучение обществен-ного мнения. К наиболее известным организациям и службам, осуществляющим мони-торинг общественного мнения (системати-ческое слежение за динамикой общественного мне-ния), относятся: ВЦИОМ - Всероссийский центр изучения общественного мнения; независимая Служба изучения общественного мнения «VP». Су-ществуют еще десятки социологических цен-тров при университе-тах, академических институтах, крупных министерствах, которые также проводят периодически опросы общественного мнения по тем или иным проблемам обществен-ной жизни.

Благодаря широкой компьютеризации, осуществляемой в нашей стране в последние десяти-летия, возникла возможность создания всероссийского банка данных по изучению общественного мнения. В 70-е годы эту задачу на себя взял Институт социологических исследований АН СССР. Банки данных включают перечень всех организаций, изучающих общественное мнение, со всеми соответ-ствующими координатами (адрес, телефон, факс и т.п.); перечень исследований; банк ис-пользуемых методик; основные результаты проведенных исследований. Результаты систематиче-ских опро-сов общественного мнения регулярно публикуются в журналах «Социс» («Социологи-ческие исследования») и др.

Благодаря наличию международных компьютерных сетей, вклю-чая известный Интернет, психолог-практик в настоящее время

может выходить в международные банки данных и получать ин-формацию о самых «све-жих» результатах исследований, опубли-кованных в соответствующих журналах, об исследова-телях, рабо-тающих по той или иной тематике, участвовать в международных, кросскультурных исследованиях и т. д.

Литература

1. Альманах психологических тестов. - М, 1995.
2. Американская социология. - М, 1972.
3. Безруких М.М. Я и другие, или Правила поведения для всех. - М., 1991.
4. Войтова С.А., Зубань Е.Н. Конфликтология. - СПб., 1992.
5. Волков И.Л. Социометрические методы в социально-психологических исследованиях. -Л., 1970.
6. Горелов И., Екчамычев В. Безмолвный мысли знак. - М, 1991.
7. Горшков М.К. Общественное общественное мнение. - М, 1983.
8. Грушин Б.А. Мнения о мире и мир мнений. - М, 1967.
9. Деркач А.А., Крысько В.П., Саркуев З.А. Этнопсихология / Под ред. А. А. Деркача. - М., 1992. - Ч. II.
10. Зазыкин В.Г. Психологические основы проницательности. - М., 1994. М.Зайцев А.К. Социальный конфликт на предприятии. - Калуга, 1993.
12. Ковалев СВ. Подготовка старшеклассников к семейной жизни. - М., 1991.
13. Корнелиус Х., Фэйр Ш. Выиграть может каждый. - М., 1992.
14. Коробейников В.С. Общественное мнение и пропаганда. - М, 1980.
15. Кузьмин Е.С. Из опыта изучения производственных коллективов // Проблемы обществен-ной психологии. - М, 1965.
16. Лабунская В.А. Проблема кодирования - интерпретации невербального поведения: Тео-рия, социально-психологическая практика. Материалы I Всерос-сийской научной конференции по психологии «Психология сегодня». - М., 1966. -Т. 2. -Вып. 2.
17. Лучшие психологические тесты для профотбора и профориентации /Отв. ред. А.Ф.Кудряшов. - Петрозаводск, 1992.
18. Морено Дж. Социометрия. - М., 1958.

19. Опросник межличностных отношений (модификация А.А.Рукавишниковой).-СПб., 1992.
20. Основы социально-психологической теории / Под ред. А.А.Бодалева,А.Н.Сухова.-Рязань, 1995.
21. Психологическая диагностика детей и подростков / Под ред. К.М.Гуревича, Е.М.Борисовой. - М., 1995.
22. Психологическое тестирование. - Разд. 7. Личность // Опросниковые методики. - Пенза, 1990.
23. Пресса и общественное мнение / Под ред. В.С.Коробейникова. - М.,1986.
24. Сафаров Р.А. Общественное мнение и государственное управление. -М., 1975.
25. Сухов А.Н. Конфликты в первичных коллективах осужденных: - Рязань, 1979.
26. Уледов А.К. Общественное мнение советского общества. - М., 1963.
27. Юридическая конфликтология / Отв. ред. В. Н. Кудрявцев. - М., 1995.

Глава 26

ХАРАКТЕРИСТИКА ОСНОВНЫХ МЕТОДОВ

ВОЗДЕЙСТВИЯ НА СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ЯВЛЕНИЯ

§ 1. Понятие, виды и организация социально-психологического тренинга

Деловое общение можно определить как взаимодействие, служащее способом организации и оптимизации того или иного вида предметной деятельности [36]. В деловом общении предметом общения является дело, а основной задачей - налаживание продуктивного сотрудничества.

В любой социальной организации имеется достаточно устойчивая структура формальных прав и обязанностей. Это организационная структура учреждения или предприятия. Нормативная документация фиксирует стандарты поведения, соответствующие определенному статусу [17]. Нормативно закрепленный ожидаемый стандарт определяет и поведение руководителей. Как субъект формального поведения, он выступает должностным лицом, реализующим властные полномочия в соответствии со сферой своей

компетенции.

Руководитель получает информацию как о системе в целом, так и об отдельных ее подсистемах. Затем он преобразует ее, придавая информации качественно иной характер. Исходящая от руководителя информация (то, что принято называть управленческим решением) имеет побудительную функцию.

Поэтому деловое общение в социальной организации включает в себя следующие виды:

а) служебное - общение между сотрудниками, связанное с решением официальных вопросов;

б) управленческое, или должностное, - общение, обслуживающее процесс руководства, иначе говоря, это должностное общение руководителя с подчиненными.

Руководитель вступает в управленческое общение с подчиненными, чтобы:

1) отдать приказ, распоряжение, указание либо порекомендовать, посоветовать;

2) получить обратную (контрольную) информацию от подчиненного о выполнении задания;

3) дать оценку выполнению задания подчиненным [27]. Таким образом, в ходе управленческого общения реализуются

три функции: выдача распорядительной информации, получение обратной информации и выдача оценочной информации.

Деловое общение выступает в виде умений руководителя:

а) проводить совещания, деловые беседы, переговоры;

б) вести телефонные переговоры;

в) публично выступать;

г) организовывать информационные потоки: вести деловую переписку, работать с деловыми бумагами и т. д.;

д) формировать управленческую команду.

В какой бы форме ни осуществлялось деловое общение, оно всегда включает в себя монолог и диалог участников, т.е. публичную речь.

Публичная речь служит средством достижения деловых целей.

Эффективность делового общения можно повысить с помощью социально-психологического тренинга. В литературе существуют различные определения социально-психологического тренинга. В качестве одного из них приводится следующее: «Социально-психологический тренинг - это активная групповая подготовка с использованием методов групповой дискуссии, деловой и ролевой игры, направленная на повышение социально-психологической компетенции руководителей» [24].

Цели и смысл тренинговой работы определяются тремя основными группами требований: 1) со стороны заказчика (руководителя организации); 2) со стороны каждого отдельного участника группы (личные запросы); 3) со стороны ведущего по отношению к членам группы (принципы тренинга).

Социально-психологический тренинг делового общения является одним из методов организационно-психологического воздействия на основе соответствующей подготовки руководителей. При его проведении следует учитывать следующие моменты. Во-первых, социально-психологический тренинг имеет свою строго очерченную предметную область, свой диапазон применения и свои ограничения. В этом контексте можно сказать, что он имеет целью научить руководителей максимально использовать возможности делового общения для решения целей организации, способствовать их профессиональному росту. В то же время это невозможно без осуществления личностного роста должностных лиц.

Социально-психологический тренинг является частным методом психологического воздействия, действующим в четко очерченном круге локальных психологических задач. Во-вторых, социально-психологический тренинг эффективен только в рамках системной социально-психологической подготовки. В-третьих, он не может толковаться расширительно и подменять групповую психотерапию. С методической точки зрения он не является чем-то оригинальным и даже самостоятельным.

Социально-психологический тренинг делового общения включает: а) тренинг сенситивности, направленный на создание соответствующего эмоционального фона с помощью приемов груп-

повой психотерапии, а также на развитие психологической чувствительности участников; б) собственно тренинг делового общения посредством ролевой игры и дискуссии.

Однако в данном случае тренинг сенситивности выступает не в качестве самостоятельного, а всего лишь вспомогательного приема, осуществляемого на основе применения методов групповой психотерапии [23].

На практике сложились непростые отношения между социально-психологическим тренингом и групповой психотерапией. Социально-психологический тренинг нельзя сводить к групповой психотерапии, так как последняя решает совершенно другие задачи. В то же время он не может обойтись без нее. Социально-психологический тренинг - своего рода синтез ролевой игры и групповой психотерапии. В этом состоит его специфика, отличие от остальных методов социально-психологического воздействия. С этих позиций нужно производить разграничение между ним и

другими методами.

Социально-психологический тренинг делового общения представляет собой сплав групп тренинга сенситивности и групп организационного развития, т.е. групп, обеспечивающих личностный

и профессиональный рост.

Практически невозможно составить стройную и наглядную систему взаимосвязи и взаимодействия различных групповых методов в силу того, что в этой области до сих пор практика значительно опережает теорию (что отмечал еще К.Роджерс). Можно лишь рассмотреть отдельно основные мировоззренческие концепции; теории, объясняющие психологическую реальность в особых терминах и с особой точки зрения; специальные формы групповой работы и ее методы.

Сложность стройной систематизации заключается еще и в том, что практика групповой работы, исходящая в своих целях и задачах из конкретно поставленных заказчиком проблем, может использовать при их решении самые различные средства психологической работы. Тренер может объединить непримиримые теории и разработать синтетическую модель решения задачи.

В одном и том же курсе тренинга управленческого персонала ведущий может использовать и принципы гуманистической психологии, и законы научения; обучает участников методам трансактного анализа и проводит психо- и социодраматические игры; сочетает формы тренинга сенситивности и тренинга умений.

Единственным выходом из теоретического хаоса становится умение психолога-практика ставить в центр работы конкретные цели и исходить из конкретной ситуации, в которой ему предстоит работать. Для практического психолога приобретают важность эрудиция в области психологической науки и мастерство в области различных практических методов.

Выделяют три основных психологических направления, представляющих различные типы мировосприятия: психоаналитический, бихевиористский и экзистенциально-гуманистический [28]. Рассмотрим два из них - экзистенциально-гуманистический и бихевиористский как системы философских взглядов на мир и человека, включающие в себя ряд основополагающих принципов отношений между людьми.

Философия экзистенциализма основана на постулате свободы бесконечного потенциала каждой личности, утверждения, что жизнь человека определяется системой его выборов, происходящих в любой момент времени и определяющихся исключительно целями и желаниями личности.

Согласно концепции экзистенциализма никто и ничто не в состоянии повлиять на жизненный путь человека, и из такой мировоззренческой позиции логически следуют такие принципы психологической работы: субъект-субъектные отношения психолога и клиента; недирективность психологического воздействия; терапия, центрированная на клиенте; принцип личностного роста, развития потенциала. Большинство этих и других понятий гуманистической психологии ввел К.Роджерс, который считал отношения клиента и психолога прообразом конструктивных межличностных отношений. А сама личность представляется им как постоянно меняющаяся, соотносящая представления о себе и жизненный опыт в процессе бесконечной самоактуализации, развития, роста. Идеальная личность в теории К. Роджерса - это и есть личность становящаяся, обладающая способностью и желанием быть самой собой. Основной задачей психолога является обеспечение безопасной для клиента ситуации, в которой он мог бы ослабить свою защиту и приобрести новый опыт.

Актуальна для групповой психотерапии проблема переноса опыта, приобретенного в группе, в реальную жизнь. К. Роджерс в своих работах выдвинул гипотезу о том, что чем выше статус и престиж человека в обществе, тем труднее ему вступить в открытые психологические отношения с другими людьми.

Схема переноса группового опыта происходит, по Роджерсу, следующим образом: сначала человек меняет свои отношения с

близкими ему людьми, в том числе с супругом, родителями, детьми; затем возможен эффект в тех ситуациях, когда человек чувствует себя компетентным; более медленно результат проявляется в отношениях с равными, коллегами; «последним приходит изменение в организационную структуру и организационные процедуры».

Групповой опыт приводит участников к тому, что они становятся более свободными в выражении позитивных и негативных чувств, начинают устанавливать с окружающими более реальные отношения, вместо того чтобы прятать их, пока они не станут взрывными, у человека увеличивается ответственность за собст-

венные действия, растут самостоятельность и инициативность в работе [28].

Вообще, идеальная личность в концепции гуманистической психологии представлена в терминах самоактуализации. Маслоу в результате проведенных изысканий среди тех людей, которые подходили под определение развивающихся, выделил ряд черт, (исключительно) таких людей. Можно отметить некоторые из них:

1. Адекватное восприятие реальности.
2. Высокая степень принятия себя и других.
3. Спонтанность.
4. Способность оставаться верным своим целям, даже в неблагоприятных ситуациях.
5. Способность по-новому видеть обычные вещи.

6. Способность устанавливать тесные эмоциональные связи.
7. Чувство причастности всему человечеству.
8. Сексуальная зрелость.
9. Чувство юмора [28].

Концепция гуманистической психологии в большей степени раз-работана с философских, чем с психологических (в позитивистском понимании) позиций. Методы психотерапии Роджерса не пред-полагают проведения экспериментов для доказательства истинно-сти того или иного психологического утверждения или правила."Эти методы близки по своей форме и содержанию к принятым-в философии методам умозаключения, интроспекции и умозрения. Для того чтобы по-нять смысл неформализованных методов и ме-тодик гуманистической психологии, необходимо помнить, что ее идеи имеют явно антипозитивистскую окраску и с момента своего зарождения противопоставлялись психоаналитической и бихевио-ристской системам.

Роджерс в начале своей работы с группами категорически от-вергал использование каких-либо формализованных методов, заня-тия в группах носили полностью недирективный характер. В даль-нейшем такой подход был изменен в сторону большего структури-рования процесса пси-хологического воздействия [28].

Социально-психологический тренинг общения необходимо под-разумевает определенность целей и задач, решаемых в процессе групповой работы, четкость программы курса. Это на пер-вый взгляд противоречит идее гуманистической психотерапии. Однако принципы этого подхода являются универсальными, мировоз-зренческими и в современной психологической теории при-нима-ются как очевидные даже представителями непримиримых и узко-специальных теорий. Та-кие постулаты, как необходимость обес-печения благоприятного социально-психологического климата для клиента, доверие и безусловное принятие, высокая способность психолога к эмпатии и т.п., в настоящее время упоминаются в психологической литературе разных направлений.

Таким образом, работа практического психолога в рамках гу-манистической ориентации не только не мешает ему использовать различные методы и техники других психологических школ, но и

является необходимым условием успешной и эффективной работы с группой.

Стоит заметить, однако, что экзистенциально-гуманистический подход не обеспечивает необходимого набора технологий для соци-ально-психологического тренинга. Гораздо большую практическую направленность имеет бихевиористский и необихевиористский ме-тоды тренировки различных навыков и коммуникативных умений.

Бихевиоризм часто критикуется за механистическую ориента-цию в изучении личности, которая рассматривается как объект воз-действия различных внешних факторов и является как бы результа-том этого воздействия. Однако такое категорическое отношение нельзя распростра-нять на теории, развившиеся в русле необихевио-ризма, в частности теорию социального науче-ния, основанную американским социальным психологом А. Бандурой. Основная идея его работ заключается в том, что люди, приобретая некоторыестереотипы социального поведения, склонны имитировать такие модели, которые, очевидно, положительно подкрепляются [4]. По-ложительное подкрепление имеют социальные характеристики и выражается это в публичном одобрении: внимании, успехе и т. п.

Прикладное значение идей А. Бандуры приобретает особый смысл в тех случаях, когда пе-ред психологом стоит задача выра-ботки определенных навыков и умений. Согласно проведен-ным исследованиям методы бихевиорально ориентированной терапии оказываются гораздо более эффективными, чем другие психоте-рапевтические подходы, в тех случаях, когда требуется вы-рабо-тать или изменить какие-либо поведенческие стереотипы.

Тренинг делового общения, имеющий четкие цели и задачи и ориентированный в первую очередь на конкретные результаты, требует именно применения технологий воздействия на соци-альное поведение человека, т. е. методов бихевиорально ориентиро-ванной терапии [7].

Работа в этом русле позволяет решить многие жизненные проб-лемы, мало того, служит личностному, в частности профессиональ-ному, росту участников тренинговой группы. В соци-ально-психоло-гическом тренинге делового общения практически решается проб-лема синтеза принципов гуманистической терапии и технологий поведенческого метода. Вообще, теоретиче-ские противоречия раз-личных систем психологического знания, существующие на умозри-

тельном уровне, достаточно успешно разрешаются на уровне реальной практики, которая ориентируется на выполнение конкретных задач.

Групповая работа многих специалистов предполагает применение различных подходов: психодраматического, гештальттера-

мпи, транзактного анализа, социального психоанализа, биографического метода, метода наведения измененного состояния сознания и многих других. Эффективно применение в социально-психологическом тренинге делового общения метода нейролингвистического программирования (НЛП), который хорошо зарекомендовал себя в обучении, менеджменте, бизнес-консультировании.

НЛП представляет собой эффективную систему техник, позволяющих проводить воздействие на человеческое поведение в сфере межличностных отношений. Наибольший интерес у ведущего тренинга делового общения вызывают те элементы НЛП, которые касаются умения адекватно воспринимать вербальную и невербальную информацию о партнере по общению, устанавливать и поддерживать межличностный контакт. НЛП использует несколько основных идей.

Человек обладает тремя репрезентативными системами, с помощью которых он воспринимает информацию об окружающем

мире: визуальной, аудиальной, кинестетической. У каждого человека одна из этих систем развита больше и используется чаще, чем другие. Поэтому успешное общение во многом зависит от того,

одинаковые или разные репрезентативные системы используют партнеры по общению.

Для установления взаимопонимания с собеседником необходимо сначала диагностировать используемую им систему и вербально и невербально продемонстрировать свою солидарность.

Люди создают индивидуальные картины мира, которые могут быть совсем не похожими на реальную жизнь: слишком скудными

или ошибочными. Выявлению и изменению индивидуальной картины мира способствует техника лингвистического анализа и программирования.

По утверждению опытных психологов-тренеров, владение самыми различными технологиями воздействия обеспечивает эффективное решение поставленных задач. Однако для этого требуются особое мастерство и способность к синтезу, которые вырабатываются на основе опыта работы.

Во всех формах психологического тренинга стиль ведения группы определяется прежде всего теоретическими воззрениями ведущего, опытом его работы и индивидуальными особенностями.

Однако несмотря на это, в любой групповой работе проявляется так называемый групповой эффект, а основной функцией тренера

оказывается управление групповым процессом. Основными операциями, обеспечивающими эту функцию, являются следующие:

1) создание положительного психологического климата в группе, что способствует снижению эмоциональной напряженности участников группы;

2) пробуждение интереса и мотивации участников к выполнению всех задач тренинга;

3) рефлексия, побуждение членов группы к размышлениям о том, что думают о них другие, к ретроспективному анализу своего &

поведения;

4) создание барьеров для определенного типа поведения, например для негативной критики друг друга;

5) формирование актов поведения и переживания участников группы настолько эффективно, что они оканчиваются успешно [26].

Особо следует подчеркнуть роль ведущего в достижении целей тренинга. Особенности его личности и стиль поведения в группе во многом определяют характер процессов групповой динамики и стиль взаимодействия участников. Большое значение играет также соблюдение тренером определенных этических правил, которые регламентируют его отношения с группой. Г. Миккин формулирует следующие требования:

а) применяй принципы и правила группы к себе, признавай)

- свои ошибки;
- б) относись к группе без предубеждения, демонстрируй равенство и конструктивную искренность отношений;
- в) относись к клиенту (группе) с позиций «Клиент всегда прав!», «Не навреди!» Веди с группой диалог, не опережай во многом запросы и потребности группы;
- г) во время работы не афишируй симпатии и антипатии к тем, или иным членам группы, старайся соблюдать определенную дистанцию в отношениях с участниками;
- д) не бойся вступать в отношения конфронтации.

Исходя из концепции Д.Н.Узнадзе, можно определить эффекттренинга как изменение установок участников группы относительно-но неэффективного поведения и приобретение нового опыта общения с людьми. В процессе тренинга человеку предоставляется возможность увидеть себя со стороны с минимальным риском для своей психики, часто ранимой и не очень устойчивой против воздействия стрессоров. Взаимодействуя с другими членами группы в атмосфере безопасности и доброжелательности, человек приходит к выводу, что не все его способы поведения удовлетворительны, что некоторые из них требуют коррекции и даже разрушения. Такое состояние, которое характеризуется тревогой и неудовлетворенностью собой, называется лабилизацией и приводит к большей обучаемости и готовности личности к приобретению нового опыта.

Авторы учебного пособия «Организация и проведение тренинга» (под ред. А.В.Федотова) выделяют ряд принципов, на основе которых строится групповая деятельность. Соблюдение этих принципов контролируется ведущим и вводится им на разных этапах работы.

1. Принцип моделирования. В тренинге моделируются различные реальные ситуации, в которых участники демонстрируют негативные и позитивные формы поведения.
2. Принцип новизны подразумевает оригинальность вводимых упражнений и постоянную смену партнеров в игре.
3. Исследовательский принцип. Группа самостоятельно находит решение поставленных проблем.
4. Принцип обратной связи обеспечивается с помощью просмотра видеозаписи и высказыванием мнений другими участниками группы.
5. Принцип диагностики. Тренер должен осуществлять постоянную диагностику состояний группы и отдельных ее участников.
6. Принцип целеполагания. Тренер должен заранее определить цели работы группы и трансформировать их в процессе работы в зависимости от различных факторов групповой деятельности.
7. Принцип активности предполагает постоянную активность участников группы.
8. Принцип доверительности и конфиденциальности предполагает открытость и искренность членов группы, что обеспечивается условием не разглашать информацию о событиях, происходящих в группе,
9. Принцип «здесь и теперь» концентрирует внимание на событиях, происходящих с участниками в процессе тренинга. Благодаря этому принципу пресекаются разговоры на отвлеченные темы, которые могут быть формой психологической защиты.
10. Принцип персонификации требует конкретизации высказываний и отнесения их к конкретным участникам, запрета на безличные высказывания.
11. Принцип экспликации чувств рекомендует описание своих переживаний и чувств партнеров при предъявлении обратной связи.

Непосредственно социально-психологическая компетентность формируется в ходе групповых дискуссий и ролевых игр.

Метод групповой дискуссии является базовым для реализации и освоения делового общения. Именно дискуссия позволяет прояснить собственную позицию, выявить многообразие подходов, точек зрения по какому-либо вопросу и в результате обмена подвести к всестороннему видению предмета. Она развивает умения импровизировать, действовать за рамками предусмотр-

ренного.

В проведении дискуссии выделяют несколько этапов:

- 1) подготовительный, организационный;
- 2) основной, в ходе которого используются три основных стратегии: свободное ведение дискуссии; программированное ведение; промежуточная, компромиссная форма;
- 3) заключительный [15].

Выделяют следующие качества специалиста, влияющие на эффективность общения:

- умение общаться на формальной и неформальной основе;
- проявлять качества лидера, необходимые в общении с подчиненными;
- ориентироваться в конфликтных ситуациях и правильно их разрешать;
- получать и обрабатывать нужную информацию, оценивать, сравнивать, усваивать ее;
- распоряжаться своим временем;
- ставить перспективные цели;
- принимать решения в неопределенных ситуациях;
- критически оценивать последствия своих решений.

Для формирования социально-психологической компетентности необходимо создавать модели системы общения и совместной деятельности. Это возможно с помощью ролевых игр [31].

Признаками ролевой игры являются:

- 1) наличие модели управляющей системы;
- 2) наличие ролей;
- 3) различие ролевых целей участников игры;
- 4) взаимодействие ролей;
- 5) наличие общей цели у всего мирового коллектива;
- 6) многоальтернативность решений;
- 7) наличие системы группового или индивидуального оценивания деятельности участников игры;
- 8) наличие управляемого эмоционального напряжения [35].

Преимуществом ролевых игр, определяющих их широкое использование в тренинговых занятиях, является условный характер, позволяющий участникам игры освободиться от сковывающих защитных психологических систем. Очень часто сюжет игры не связан со спецификой работы участников тренинговой группы, что способствует большей раскованности. Игра позволяет экспериментировать со своим поведением, не опасаясь серьезных отрицательных последствий, развивает психологическую креативность. Еще одна функция игры - обучающая, когда демонстрируемый успешный стиль поведения расширяет потенциальный репертуар других участников, дает возможность приобрести новый опыт общения и изменить собственную неудачную стратегию.

Различают две основные группы игр: спонтанные, или импровизационные, и сюжетные, или сценарные. В спонтанной ролевой игре отсутствует развернутая фабула, а роли и позиции участников только намечаются. Основная задача играющих - проявить свои способности к импровизации и моделированию поведения. Они не требуют специальной подготовки и могут придумываться в течение занятия. Основные их преимущества заключаются в высоком творческом потенциале, ориентации на актуальные проблемы участников тренинга.

Сюжетные игры основаны на задачах, которые ведущий ставит перед собой заранее, планируя тренинговый курс, они ориентированы на анализ наиболее типичных проблем делового общения. Такие игры требуют больше времени и дают более сложный материал для анализа, их используют для обучения участников непривычным для них моделям поведения.

Одним из вариантов социально-психологического тренинга делового общения является видеотренинг. Процедура его проведения сводится к системе трех «зеркал» - оценке экспертов ролевой игры со стороны преподавателей; группы из числа участников; в результате просмотра видеозаписи какого-либо фрагмента или эпизода.

Следует различать социально-психологический тренинг в собственном смысле этого слова от тренинга, проводимого в методических целях. С помощью данного тренинга производится

обучение лиц, которые затем становятся психологами-тренерами, ведущими тренинга.

i

Тренинг сенситивности

Наиболее удачный и полный обзор проблемы сенситивности обнаруживается во второй части каталога С.И.Макшанова, Н.Ю. Хрящевой, Е.В.Сидоренко «Психогимнастика в тренинге», обобщающей исследования в этой области и выделяющей основные подходы в понимании сенситивности: 1) как целостного, общего свойства, как способность прогнозировать чувства, мысли, поведение другого человека; 2) как многокомпонентного явления, заключающего в себе способность наблюдать другого человека, выбирать теории для более точных интерпретаций его поведения, понимать типичного представителя той или иной социальной группы, а также учитывать своеобразие каждого человека. Последняя позиция понимания сенситивности принадлежит американскому психологу Г.Смиту, который предложил свою классификацию видов сенситивности для четкого определения целей тренинга. По мнению Г.Смита, развитие чувствительности должно происходить в четырех направлениях, каждое из которых мы и рассмотрим подробнее.

1. Наблюдательская сенситивность предполагает умение наблюдать и запоминать следующие параметры активности другого человека:

- а) речевые акты, их содержание, последовательность, интенсивность, направленность, частота, продолжительность, уровень экспрессии, особенности лексики, грамматики, фонетики, интонации голосовых качеств говорящего, речемоторная синхронизация, графические проявления;
- б) выразительные движения лица и тела;
- в) перемещения и позы людей, дистанция между ними, скорости направление движений, аранжировка в межличностном пространстве;
- г) тактильное воздействие, передача и отнятие предметов, удержание;
- д) запахи и локализация их источников;
- е) сочетание перечисленных действий, признаков и характеристик;
- ж) самонаблюдение (интроспекция).

Тренировка наблюдательской сенситивности предполагает развитие умения ограничивать то, что мы слышим и видим, от чувств и мыслей по поводу этого, способности ослаблять влияние стереотипов и установок на восприятие других людей.

2. Теоретическая сенситивность определяет способность ориентироваться в различных теориях личности, каждая из которых обладает своей областью адекватности. Знание как можно большего количества психологических теорий усиливает сенситивные возможности, однако наличие лишь этого вида сенситивности приводит к тому, что люди начинают применять различные концепции для описания наблюдаемых явлений и для объяснения поступков других, не фиксируя тех проявлений отдельного человека или группы, которые не соответствуют их предвзятому восприятию.

3. Номотетическая сенситивность предполагает умение понимать типичного представителя определенной социальной группы, предсказывать его поведение. Такое умение обеспечивается знанием закономерностей и общих характеристик группы, а также способностью идти от общего к частному.

4. Идеографическая сенситивность понимается как способность понимать своеобразие каждого человека, которая зависит в отличие от наблюдательской и теоретической сенситивности от времени и степени знакомства людей. Идеографическая сенситивность предполагает способность использовать продолжающееся знакомство и увеличивающийся объем информации о человеке для более точных предсказаний его поведения. Этот тип сенситивности позволяет углубить, расширить и придать своеобразие представлению о другом человеке, которые сложились на основании наблюдательской, теоретической и номотетической сенситивности.

Большое значение для понимания сенситивности имеет приведенная в работе С.И.Макшанова, Н.Ю.Хрящевой, Е.В.Сидоренко система личностных качеств, необходимых для того, чтобы хорошо разбираться в людях, описанная Г.В.Оллпортом. Эта

система включает в себя восемь компонентов:

1) опыт, зрелость личности, что подразумевает не только достижение определенного возраста (около 30 лет), но и богатый запас опыта взаимодействия с человеческой природой в самых

разно-образных и запутанных ее проявлениях. Опытный человек обладает способностью интерпретировать причины поведения других людей и в состоянии прогнозировать их дальнейшие действия;

2) сходство с людьми, о которых человек собирается судить и которых он хотел бы понять. Наиболее успешная оценка происходит в том случае, если человек сам обладает теми качествами, кото-

рые он диагностирует у другого человека; однако не меньшее значение в данном случае может иметь подвижность воображения;

3) достаточно высокий уровень интеллектуального развития, что определяет точность суждений о себе и о другом человеке. Высокий интеллект позволяет уяснить связь между прошлыми и нынешними поступками, между экспрессивным поведением и внутренними свойствами, между причиной и следствием;

4) понимание и принятие собственных антисоциальных тенденций, неискренности и непоследовательности, сложных мотивов позволяют выносить точные суждения о других людях, удерживая от поверхностности и категоричности суждений. Прежде чем анализировать поведение и характеристики других людей, необходимо тщательно проконтролировать собственные проявления;

5) сложность собственного внутреннего мира позволяет осознать сложность психического склада других людей и успешно помогать им. Если психолог обладает достаточно сложной натурой, он может извлекать из этого определенные преимущества, поскольку ему приходится иметь дело с неординарными психическими состояниями, которые необходимо понимать (даже эмпатически);

6) отстраненность в общении, склонность к интроверсии дают возможность объективно и беспристрастно изучать людей. Тот, кто занят социальными ценностями, постоянно включен в какие-либо события, испытывает жалость, сочувствие, любовь или восхищение, не в состоянии отстраниться от эмоциональных отношений настолько, чтобы обрести непредвзятый взгляд. Тот, кто не пытается постоянно быть участником событий, но остается в стороне и наблюдает их, ничего не пропуская, вероятнее всего, может делать более ценные выводы;

7) эстетические склонности часто бывают связаны с меньшей общительностью. Эстетический ум всегда пытается проникнуть вовнутренне присущую объекту гармонию, обнаружить уникальность и уравновешенность структуры человеческого существа;

8) социальный интеллект обеспечивает успешность понимания другого человека. Высокий уровень социального интеллекта определяет умение человека спокойно слушать и в то же время исследовать, побуждать к откровенности, но при этом никогда не казаться шокированным, быть дружелюбным, но сдержанным, терпеливым

и одновременно побуждающим. Тонкое равновесие в поведении требует высокого уровня развития разнообразных качеств, в первую очередь умения прогнозировать наиболее вероятные реакции другого человека. Вместе с тем социальный интеллект имеет отношение скорее к социальному приспособлению, чем к глубокому пониманию [23].

Прежде чем приступить к рассмотрению сущности, целей и задач тренинга сенситивности, необходимо определить соотношение

этой формы социально-психологической работы и тренинга делового общения. Дело в том, что в этом параграфе мы будем описывать характеристики тренинга сенситивности не как самостоятельные образования, а как компоненты социально-психологического тренинга делового общения, особым образом влияющие на процесс групповой работы. Задачи развития психологической чувствительности оказываются за пределами внимания участников тренинговой группы, как это происходит в классическом случае изучения групповой динамики, решаются как бы неявно, не выступая

на первый план.

Социально-психологический тренинг делового общения в первую очередь решает проблемы приобретения конкретных навыков и умений, необходимых в осуществлении делового взаимодействия, а повышение уровня сенситивности участников группы обеспечивает успешность обучения, являясь скорее средством эффективного восприятия информации, чем основной целью групповой

деятельности.

В то же время нельзя не признавать полезности использования методов тренинга сенситивности в работе ведущего группы, поскольку недостаточное внимание к психологической реальности, отсутствие четкого контроля за процессами, происходящими в группе, может приводить к провалу всей работы.

Понятие тренинга сенситивности и в зарубежной, и в отечественной социальной психологии не имеет четкого определения, в связи с чем сложно точно обозначить начало развития этого метода групповой деятельности. Однако многие авторы (например, Л.А.Петровская, Ю.Н.Емельянов) склонны рассматривать тренинговые группы (Т-группы), а также роджерсовские группы встреч как методологический источник тренинга сенситивности. История Т-групп начинается в лабораториях К.Левина, исследовавшего стадии развития групп и разработавшего понятие групповой динамики. В Т-группах основной акцент ставится на самостоятельном исследовании участниками тех процессов, которые они сами порождают своим взаимодействием, а результатом участия в подобных группах становится развитие способности понимать и контролировать развитие межличностных отношений [29].

Если в Т-группах внимание участников акцентируется на групповом взаимодействии, то роджерсовские группы встреч ориентированы в первую очередь на личностный рост членов группы. Понятие личностного роста в данном случае включает в себя усиление способности эмпатически воспринимать других людей, постоянно анализировать собственные переживания, рефлексировать процесс восприятия себя другими участниками группы.

Как указывает Л.А.Петровская, перечень непосредственных задач и метацелей тренинга сенситивности выглядит следующим образом:

- 1) сформировать у индивида дух исследования, готовность экспериментировать со своей ролью;
- 2) развить аутентичность в межличностных отношениях или просто чувство большей свободы быть собой;
- 3) выработать способность вести себя с окружающими (и вышестоящими, и подчиненными) в сотрудничающей и взаимозависимой манере, а не в понятиях авторитарности и иерархии;
- 4) расширить самосознания участников, связываемое с получением сведений относительно того, как другие воспринимают поведение каждого;
- 5) обострить чувствительность к групповому процессу, связанную с восприятием более полного ряда коммуникативных стимулов, получаемых от других;
- 6) развить диагностические умения в межличностной сфере, а также умения успешно вмешиваться во внутригрупповые и межгрупповые процессы;
- 7) развить способности индивида анализировать свое поведение для достижения более эффективных и удовлетворяющих межличностных отношений [29].

Кратко говоря, в процессе тренинга сенситивности участники повышают свои способности понимать себя, своего партнера и групповую ситуацию в целом. Наличие всех перечисленных целей задач не означает, что все они достигаются и решаются в результате групповой работы. Однако тренер должен иметь их в виду и прилагать все свои личные и профессиональные умения для достижения максимально успешного эффекта тренинга.

Тренинг сенситивности как вариант синтеза двух основных концепций развития чувствительности предполагает не только повышение способности понимать себя и другого, но и развитие умения диагностировать и контролировать групповые процессы. Успешный руководитель всегда отличается тем, что умеет чувствовать и осознавать характер взаимодействия людей в группе, влиять своими действиями на благоприятное развитие межличностных отношений.

В литературе существует множество описаний классификаций стадий развития малой группы (в том числе тренинговой): выделяются три, четыре, шесть и более фаз, которые проходит группа с момента своего образования до стадии полной стабилизации и распада. Некоторые авторы рассматривают до 18 этапов развития. На наш взгляд, выделение только трех фаз групповой динамики не дает полного представления о процессе, а чрезмерно развернутое описание осложняет диагностику развития группы. Кроме того, при ведении тренинга необходимо учитывать, что каждая группа обладает индивидуальностью во всех своих проявлениях, включая и процесс групповой динамики: многие группы за время тренинга не достигают тех состояний, которые форми-

руются на более поздних

этапах. Достаточно полное описание стадий развития группы содержится в работе У. Бенниса и Г. Шепарда «Теория группового развития» [5], содержащей результаты длительных наблюдений при обучении студентов групповой динамике.

Групповая динамика - это развитие группового взаимодействия в сторону зрелости через преодоление препятствий эффективной коммуникации, совершенствование методов достижения согласия

и выработку критериев согласованности. Зрелая группа отчетливо осознает, что она делает, ее члены обладают адекватными средствами анализа группового опыта, сохраняя уверенность в себе и поддерживая атмосферу безопасности и доверия. Рассмотрим подробнее теорию групповой динамики У. Бенниса и Г. Шепарда.

У. Беннис и Г. Шепард выделяют аспекты личности, связанные с групповым развитием: члены группы, принимающие правила процедуры, эксперта, называются «зависимыми»; члены группы, непринимающие данную структуру власти, называются «контрзависимыми»; члены группы, стремящиеся установить относительно высокую степень близости со всеми остальными, называются «сверхличностными»; члены группы, избегающие близости с кем

бы то ни было, названы «контрличностными».

Участники группы, стремящиеся принять «крайние» роли, определяются с точки зрения психодинамики группы как «конфликтные». Наличие этой «конфликтности» часто объясняет случающиеся переходы от экстремальной зависимости к контрзависимости, причем эти два состояния психологически очень близки друг другу. Противостоит этому типу реагирования на власть «бесконфликтное», или «независимое», поведение, не демонстрирующее нарушений коммуникации. Неконфликтные лица обеспечивают развитие группы в сторону зрелости. Именно независимые личности катализируют процесс развития группы, на них опирается тренер в своей работе по преодолению сложных фаз конфликта. Для тренера важно уже в начале взаимодействия диагностировать каждого участника по критерию конфликтности-бесконфликтности, что можно сделать на основе результатов тестирования (Лири, 16F, Розенцвейг, Томас и т.д.) и на основе личных наблюдений, поскольку необходимо сразу выделить для себя «группу поддержки».

Последующее описание фаз группового развития содержит рекомендации для диагностики наступления той или иной фазы и

построения процедур, которые тренер должен проводить для успешного развития группового процесса. Следует особо подчеркнуть, что теория групповой динамики, предлагаемая У. Беннисом и Г. Шепардом, указывает на общие закономерности процесса, каждая же конкретная группа демонстрирует неповторимую индивидуальность и уникальность своего развития, которое может значительно менять предлагаемую схему и последовательность фаз. Многие ведущие отмечают, что в зависимости от характерных

особенностей группы и стратегии работы тренера те или иные фазы могут сжиматься или растягиваться до предела.

Фаза I

Субфаза 1. Первый период работы в группе характеризуется изгнанием тревожности и удовлетворением потребности в безопасности. Тщательно избегаются все ситуации, чреватые обострением отношений, члены группы могут рассказывать забавные и безобидные случаи из своей биографии, тактично сглаживать возникающую неловкость. Руководитель - вот причина опасности. Его поведение рассматривается как «техника», участники группы ждут, что руководитель установит правила игры и будет поощрять за успехи.

В отношении к проблеме власти между членами группы проявляются различия: для одних предмет наибольшей озабоченности - проверка способности руководителя повлиять на их будущее, его компетентность и способность руководить группой; для других представляет опасность угроза потери «покровителя». Лица с зависимой ориентацией ищут намеки ведущего на то, как себя вести и в каком направлении следовать, контрзависимые стремятся найти в поведении руководителя то, что дало бы им основания для бунта. На этой фазе деятельность участников направлена на то, чтобы получить одобрение со стороны руководителя, чьи реакции являются предметом скрытого наблюдения.

Субфаза 2. Внешне зависимая фаза сменяется контрзависимыми реакциями. Во многих отношениях эта субфаза - наиболее стрессовая и неприятная, руководитель превращается во всемогущего безвластного одновременно, группа разделяется на две подгруппы. Выражения враждебности становятся более частыми и поддерживаются другими членами группы или встречают столь же враждебные реакции. Вновь возникает тема лидерства, но обсуждение этой проблемы является способом указать на некомпетентность руководителя. В то же время это обсуждение воспринимается другими членами группы как претензии на лидерство. Основными признаками этой фазы группового развития, обозначаемой в других версиях как конфликтная, являются следующие:

1) образование двух противостоящих подгрупп, включающих в себя большинство членов группы. Ощущается вакуум власти, который никому не позволено заполнить;

2) освобождение группы от беспрекословного подчинения руководителю, в лучшем случае его считают неэффективным, в худшем - препятствием для успешного развития группы. Его игнорируют и задирают одновременно, демонстрируется полный распад группы - все это наказание за неэффективность тренера, однако никто не осмеливается бросить ему открытый вызов.

Эта фаза сложна не только для участников группы, но и в большой степени для ведущего. Стратегия его поведения должна пред-

усматривать эффективные способы защиты собственного самочувствия: в первую очередь необходимо развитое умение «пропускать» негативные эмоции через себя, которое вырабатывается из знания механизмов группового развития, способности отстраняться от ситуации и объективно анализировать ее, а также в результате приобретения опыта тренерской работы. Начиная с тренера полезно обсуждать и интерпретировать ход групповой деятельности, собственное поведение вместе с опытным профессиональным психологом-ведущим.

Субфаза 3. Решение групповых трудностей в этот период зависит не от руководителя, а от наличия в группе других сил, которые до этого не действовали или не были эффективными. В то время как в первых двух субфазах господствовали разрушительные тенденции, незаметно формировались конструктивные силы. Во-первых, образовавшиеся группировки порождали в своих участниках чувство защищенности и принадлежности, внутри подгруппы возникали отношения взаимной поддержки. Во-вторых, роль руководителя воспринималась как разрешающая свободу действий. И, что самое главное, в группе все более эффективно начинают действовать те участники, которые определяются как независимые в отношении вопроса разделения власти. До этого момента их влияние было невелико, так как вся энергия тратилась на бесплодные попытки найти компромисс при возникновении внутригрупповых разногласий. Кроме того, независимые почти буквально воспринимали интерпретации руководителем происходящих процессов, хотя и считали их неадекватными в силу своих отличий от остальных участников группы.

Субфаза 3 обычно проходит скоротечно и даже незаметно для наблюдателей, как внезапный сдвиг в групповом процессе. Характеристика этого периода выглядит следующим образом: группарасколота на две подгруппы, каждая из которых не в состоянии взять, ни уступить власть; независимые, до этого момента оставшиеся неэффективными, становятся единственной надеждой, поскольку им удалось избежать поляризации и стереотипного поведения.

На этой фазе действия руководителя в большой степени неэффективны, наиболее верной будет его ориентация на самоорганизующие групповые силы в лице независимых. Многие ведущие этот критический период как бы устраняются от ведения группы (даже в форме реального ухода из группы), предоставляя возможность проявиться конструктивным участникам. Сопротивление руководителя происходящим процессам, настойчивые претензии на руководящую роль в группе очень часто приводят к «зависанию» группы в критическом состоянии и неэффективности дальнейшей работы. Проблема власти разрешается как проблема ответственности, и возвращение руководителя происходит с оговоркой,

что он не в большей и не в меньшей степени ответствен за происходящее в группе, чем рядовой участник.

Вследствие всего происшедшего возникает сильное чувство солидарности и включенности в группу, ответственности за всю групповую работу и ее результаты. Исчезает зависимость от ведущего, мистические представления о нем как о «лучшем» человеке теряют свою силу. Критерием оценки высказываний становится

не то, кто это сказал, а что было сказано.

Переход к фазе 2 не всегда осуществляется через разрешение проблемы зависимости. Очень большое влияние на успешность продвижения группы имеют два основных фактора: стиль поведения ведущего и его представления о личности и целях группы и наличие позитивных сил, стимулирующих барометрические события в группе. В некоторых случаях группа надолго застревает в субфазе 2, особенно если она имела несчастье пережить какое-либо неприятное событие в самом начале группового процесса (это может быть неудачный опыт самораскрытия одного из участников). В результате тормозится поведение, демонстрирующее открытость участников, они остаются осторожными, тщательно поддерживающими средства самозащиты, и часто групповой опыт оказывается бесплодным и не приносящим результатов. Обучение в такой «осторожной» группе эффективно настолько же, насколько эффективны традиционные формы передачи опыта - лекции и семинары.

Фаза 2

Субфаза 4. В начале субфазы 4 в группе господствует атмосфера сплоченности и расслабленности, любое напряжение разряжается шуткой и смехом. В течение этого периода решения принимаются единогласно, однако наблюдаются случаи проявления нерешенных проблем, которые гасятся общепринятыми в группенормами гармонии. Группа чувствует, что все участники должны приобрести опыт, аналогичный тому, который приобрел ведущий на субфазе 3, прежде чем будут поняты, приняты и реалистично определены их собственные роли в группе.

Конец субфазы 4 символизируется образованием новых подгрупп, одна из которых ориентируется на групповую солидарность даже путем отказа от личностных особенностей, другая же не желает жертвовать собственной индивидуальностью ради всеобщей любви. Разделение на подгруппы приводит к тому, что их участники всячески демонстрируют свою принадлежность к той или иной общности и свое отчуждение от другой. Может возникнуть даже регрессия на субфазу 1, когда от руководителя требуется взять

власть в свои руки.

Субфаза 5. Этот период отмечен четким разделением группы: антиличностные противятся близости из страха перед ней, сверхличностные требуют безоговорочного прощения и всеобщей любви.

Делаются пренебрежительные замечания в адрес своей группы, проводятся невыгодные сравнения с другими группами, нападкам подвергаются психология и социальные науки. Делаются

заявления о незначительности групповых ценностей и самой группы, возникает скука, пропускаются занятия. Принцип, объединяющий всех членов группы, выражается в следующей форме: «Если другие по-настоящему узнают меня, они меня отвергнут». Тревожность, характерная для этой субфазы, является следствием необходимости включиться в группу. Две последние субфазы характеризуются убеждением, что дальнейшее включение в группу было бы опасным для самооценки членов группы.

Субфаза 6. Две силы вынуждают группу идти к разрешению проблемы взаимозависимости: приближающееся завершение курса и необходимость подведения итогов. Именно независимые, как в субфазе 3, восстанавливают доверие участников группы друг к другу: иногда важным оказывается просьба независимых оценить свой собственный вклад в группу. Реальное обсуждение ролей членов группы убеждает, что их самовосприятию ничто не грозит, группа не отвергает их в результате оценивания. Этот период требует от участников высокого уровня коммуникативности и тщательного соблюдения следующих принципов тренинга: 1) различия воспринимаются без оценок «плохой-хороший»; 2) конфликт существует на содержательном, а не на эмоциональном уровне; 3) согласие достигается не путем принуждения, а в результате рациональной дискуссии; 4) вследствие оценивания участники достигают лучшего понимания друг друга.

Влияние руководителя на исход групповой динамики выражается в неукоснительном соблюдении всех правил и принципов тренинга, в поддержании участников, но решающее значение приобретает индивидуальная характеристика самой группы.

Для развития сенситивности участников тренинга к собственной психической реальности, к переживаниям и чувствам другого человека и к процессам, происходящим в группе, ведущий

использует в ходе занятий различные упражнения и техники. Например, для тренировки чувствительности к партнеру по общению возможно проведение игры «Альтер эго» [25], когда за каждым участником предварительно поделенной пополам группы закрепляется другой член группы. Задача партнеров - наблюдать и высказывать вслух мысли, чувства и желания тех участников, чьими «Альтер эго» они являются. После игры обсуждается адекватность их суждений, а также чувства и впечатления всех членов группы. Эту игру можно включать в схему организации других ролевых и имитационных игр, проводимых в тренинге.

Для выработки навыков диагностики групповых процессов полезно использовать упражнение «Анализ групповой динамики» [26].

Цель: отработка умения наблюдать и анализировать процессы, происходящие в малой группе, понимать переживания группы, ее чувства и то, как эти переживания определяют поведение участников, решения и идеи, возникающие в группе.

Время: 1,5 ч.

Материалы: видеотехника (необязательно).

Группа делится на две подгруппы. Одной подгруппе дается задание проанализировать то, что происходит в подгруппе здесь и теперь, обменяться впечатлениями, обсудить то, что участники думают, переживают, испытывают. Члены второй подгруппы становятся наблюдателями, их задача - наблюдать то, что происходит в первой подгруппе. Они пытаются анализировать происходящее в следующих аспектах: содержания, т.е. мыслей и идей, высказываемых членами второй подгруппы; поведения, т.е. того, что делают, как движутся, перемещаются участники по отношению друг к другу; переживаний или чувств участников, т.е. того, что испытывают участники и подгруппа в целом. Наблюдатели анализируют значение слов, действий, молчания, шуток, исполнения какой-либо роли и т.д. Эффективно использование отснятых видеоматериалов, это дает возможность корректировать наблюдения.

Описанное упражнение можно использовать как независимое, а также как сопровождающее исполнение какой-либо игры. Особенно полезно применять такую процедуру при разрешении конфликтов в группе.

Для тренировки чувствительности к собственным психическим процессам подходит упражнение «Разграничение».

Цель: обучение участников умению структурировать и понимать процессы, происходящие с ними в ходе общения.

Время: 30 мин.

Материалы: нет.

Члены группы делятся на пары, садятся друг напротив друга и по очереди фиксируют и вербализуют свои мысли, ощущения и чувства. При выполнении этой задачи главное - суметь четко разграничить те процессы, которые относятся к определенной сфере переживаний личности. Важно научиться не пугаться, например, чувства по поводу происходящих событий, и мысли, которые возникают как результат осознания этих процессов. Пока один из партнеров

выполняет упражнение, другой тщательно следит за правильностью выполнения и корректирует высказывания. Потом партнеры меняются местами.

Для тренировки психологической чувствительности используются элементы многих психотерапевтических систем: гештальттерапии, нейролингвистического программирования, транзактного анализа, психодрамы, а также танцевальной терапии, терапии искусством, телесно-ориентированной терапии.

Упражнение «Отображение» [34].

Цель: поощрение осознания тела, творческого движения и межличностной эмпатии, расширение опыта руководства и следования за кем-либо.

Время: 20 мин.

Материалы: нет.

Все члены группы делятся на пары. В каждой паре один участник становится ведущим, другой - ведомым. Партнеры смотрят друг другу в глаза, лидер

начинает делать какие-нибудь медленные, изящные движения руками, ногами, головой и торсом, осознавая при этом свое тело и чувства. Глядя партнеру в глаза, необходимо стараться осознать и его. Ведомый повторяет движения ведущего, как будто он - его зеркальный образ

(движение левой руки по-вторяя правой и т. д.), стараясь ни о чем не думать. Затем участники меняются местами. После окончания задания партнеры делятся чувствами друг с другом.

Упражнение «Животные» [34].

Цель: творческое взаимодействие с другими членами группы, экспериментирование с поведением.

Время: 20 мин.

Каждый участник выбирает какое-нибудь животное, поведение которого он будет изображать. «Перебивая» его форму, движения и звуки, в течение 15 минут должен спонтанно взаимодействовать с другими членами группы. В заключение участники делятся своими впечатлениями.

Кроме использования специальных упражнений для развития чувствительности участников тренинговой группы ведущий в течение всего тренинга применяет определенные процедуры и техники, которые обеспечивают непрерывный процесс развития чувствительности. Эти процедуры можно и даже необходимо использовать практически после (или во время) каждой игры или упражнения. Тренер должен постоянно и тщательно контролировать все психические процессы, происходящие с каждым участником группы и с самой группой в целом. Невнимание или недостаточный

опыт ведения групповых занятий снижает эффективность работы и в самом худшем случае может привести к серьезным негативным последствиям для участников. Необходимо учитывать то, какое сильное психологическое воздействие оказывает групповая работа: эффективность ее при удачном исходе занятий настолько же высока, насколько вероятны травматические последствия для психологического состояния каждого ее участника. Контроль за событиями, происходящими с каждым членом группы, с группой в целом осуществляется регулярными диагностическими процедурами, как формальными (экспресс-тесты, опросы), так и неформальными (наблюдения ведущего и анализ их).

Руководитель курса применяет на протяжении всего цикла занятий следующие процедуры и техники.

1. Рефлексия и саморефлексия в группе предполагает постоянное проговаривание участниками групповых событий своих переживаний и чувств с помощью предлагаемых ведущим наводящих вопросов.

Поведение ведущего включает в себя такие показатели, как мягкая настойчивость, обязательность позитивного характера задаваемых вопросов, поддержка участника при его ответах, тщательный контроль за реакцией группы, активное слушание, прекращение опроса при сопротивлении отвечающего, последующая работа по гашению возможных негативных реакций группы и самого участника.

2. Экспертный опрос обязывает тренера и других членов группы принимать комментарии непосредственных участников события ни как экспертные и не поддающиеся опровержению. При анализе игровых ситуаций первоочередное право высказываний и интерпретаций принадлежит тем, кто участвовал в игре или упражнении, их слова принимаются как истина (как факт), а наблюдатели участвуют в обсуждении только с разрешения ведущего. При использовании этого метода тренер обязан тщательно контролировать высказывания наблюдателей, следить за соблюдением правил обратной связи, поддерживать того участника, поведение которого обсуждается.

3. Обучение «языку чувств» предусматривает подчеркивание и выявление особой психологической реальности (чувства, эмоции, характер переживаний), обычно не выводимой на уровень сознания. Реализуя этот метод, ведущий строит свои вопросы так, чтобы участник фиксировал свои чувственные переживания и описывал их словами, понятными окружающим; при необходимости тренер задает ряд наводящих вопросов, добиваясь нужного результата. Используется техника активного слушания, выяснения.

4. Контроль за постоянной позитивной обратной связью подразумевает по возможности регулярное обеспечение каждого поведенческого акта обратной связью, поступающей от участников игровых ситуаций, наблюдателей и ведущего. Ведущий должен следить за позитивной окраской подаваемой обратной связью, за тем, чтобы информация не оказывалась избыточной и подавляющей, за соблюдением правил обратной связи.

Можно условно разделить все применяемые процедуры на регулярные, профилактические, которые описаны выше, и те, потребность в которых определяется требованиями конкретной ситуации.

Ситуационные процедуры регулируют эмоциональную атмосферу в группе, стимулируя те процессы, которые выгодны тренеру и группе в конкретный момент, поддерживая участников и помогая им сохранить доверие друг к другу, обеспечивая климат безопасности в группе, усиливая сплоченность членов группы. Например, в результате проигрывания и анализа некой ситуации активизируются негативные эмоции, ведущий констатирует начало конфликта в группе. Его дальнейшие действия в зависимости от стратегии ведения группы могут быть направлены на обострение, выявление конфликтной ситуации. Предложив группе выполнить упражнение, требующее консолидации участников, ведущий добивается осознания невозможности объединения и получает материал для группового анализа ситуации. Важно отметить, что наибольшее значение в достижении эффективности тренинга имеет способность ведущего ориентироваться в ситуации и мастерски использовать имеющиеся в его арсенале техники воздействия.

Успешность работы ведущего зависит:

- а) от собственного уровня сенситивности;
- б) эрудиции в теоретических областях психологии;
- в) мастерства в применении различных методик и технологий практической работы;
- г) опыта проведения тренинговых занятий;
- д) комфортного физического и эмоционального состояния, отсутствия глобальных неразрешенных личностных проблем.

Несмотря на второстепенность задач развития сенситивности в тренинге делового общения, ведущий обязан уделять работе в этом направлении не меньше, а в некоторых случаях даже большее внимание. Такое требование определяется важностью формирования безопасной среды, не провоцирующей защитных механизмов обучающихся, позволяющей открыто подавать и принимать полезную информацию, эффективно вырабатывать новый опыт.

§ 2. Понятие и основные техники социально-психологического консультирования

Бурное внедрение психологии в практику закономерно приводит к развитию тех ее областей, которые традиционно обозначаются как методы социально-психологического воздействия. Среди них одно из важнейших мест, несомненно, принадлежит социально-психологическому консультированию.

В ходе консультативной беседы клиент получает возможность шире взглянуть на ситуацию, иначе оценить свою роль в ней и в соответствии с этим новым видением изменить свое отношение к происходящему, свое поведение. Психологическое консультирование можно представить как непосредственную работу с людьми, направленную на решение различного рода психологических проблем, связанных с трудностями в межличностных отношениях, где основным средством воздействия является определенным образом построенная беседа.

Этические нормы работы с клиентом

Доброжелательное и безоценочное отношение к клиенту подразумевает не просто следование общепринятым нормам поведения, но и умение внимательно слушать, оказывать необходимую психологическую поддержку, не осуждать, а стараться понять и помочь каждому, кто обращается за помощью.

Ориентация на нормы и ценности клиента. Психолог в своей работе должен ориентироваться не на социально принятые нормы и правила, а на те жизненные принципы и идеалы, носителем которых является клиент.

Запрет давать советы клиентам. Каков бы ни был жизненный и профессиональный опыт психолога, дать гарантированный совет

другому невозможно: жизнь каждого уникальна и непредсказуема. К тому же, советуя, консультант полностью берет на себя ответственность за происходящее, что не способствует развитию

личности консультируемого.

Анонимность. Любая информация, сообщенная клиентом психологу, не может быть передана без его согласия ни в какие общественные или государственные организации, частным лицам, в том числе родственникам или друзьям. Из этого правила существуют исключения (о кото-

рых клиент всегда предупреждается заранее), специально оговоренные законом во многих странах. Таким исключением, пожалуй, можно считать ситуацию, когда психолог узнает во время приема о чем-либо, что является серьезной угрозой для чьей-либо жизни.

Разграничение личных и профессиональных отношений. Существует немало опытных и профессиональных консультантов, которые попадали в ловушку, переходя с клиентами на дружеские отношения или пытаясь оказывать профессиональную помощь своим друзьям или ближайшим родственникам. Этот путь таит в себе немало опасностей и не только потому, что, как известно, «в своемотечестве пророка нет», и любые рекомендации и откровения сблизкими легко обесцениваются, но и по многим другим причинам.

В ходе консультации locus жалобы клиента должен быть переведен с других на себя. Без решения этой задачи достижение каких-либо реальных результатов невозможно. Только в том случае, если человек ощущает свою вину и ответственность за происходящее, он будет действительно стараться измениться и изменить свою ситуацию, в противном случае он будет лишь ожидать помощи и изменений со стороны окружающих.

Весьма условно беседу консультанта с клиентом можно разделить на четыре этапа: 1) знакомство и начало беседы; 2) расспрос клиента, формулирование и проверка консультативных гипотез; 3) коррекционное воздействие; 4) завершение беседы [1].

Взаимосвязь социально-психологического и психолого-акмеологического консультирования. Социально-психологическое консультирование означает консультирование клиента по вопросам, связанным с социально-психологическими характеристиками личности, групп, семьи, социальных организаций и больших социальных групп.

Психолого-акмеологическое консультирование дополняет социально-психологическое. Между ними существует органическая взаимосвязь.

Сущность, особенности, содержание, методы работы психолога с группой людей, не находящихся между собой в иерархической зависимости, не работающих, например, на одном предприятии, детально изучены отечественными (Л.А.Петровская, Ю.М.Жуков,

Ю.Н.Емельянов и др.) и зарубежными (К.Роджерс, Г.Лазарус, Дж. Морено, Ф. Перле и др.) исследователями. Но перенесение методов работы с упомянутыми выше группами - лабораторными, закрытыми, нормативными, спонтанными - в группы иерархически взаимосвязанные, члены которых работают на одном предприятии, составляют ближайшее окружение лидера, сами руководят подчиненными им подразделениями, оказывается в большинстве случаев малоэффективным и приводит нередко даже к срыву работы психолога с группой. Это происходит, вероятно, потому, что взаимосвязанная через реальную жизнедеятельность группа развивается в условиях совместной психологической работы по несколько иным законам, чем традиционная тренинговая группа. Группы второго типа классифицируются как естественные, организованные, открытые, стационарные, референтные, сравнительные [20]. Поэтому правомерно использовать понятие «организационная группа» и отличать его от понятия «традиционная группа», подразумевая под первым группу людей, занимающихся тем или иным видом социально-психологического тренинга, психологической игрой, другой какой-то групповой психологической работой, состоящих при этом в иерархически связанных служебных отношениях, имеющих сложившиеся взаимные представления друг о друге, историю межличностных отношений.

Однако средства психологической работы с ближайшим окружением руководителя, т.е. с людьми, каждый из которых сам является начальником какого-либо подразделения, отличаются от способов групповой работы с рядовыми сотрудниками отдела, цеха, бригады. Группы руководителей, высших служащих организации, взаимосвязанных между собой, - это ядро организации, которое прежде всего призвано определять стратегию работы, долгосрочные цели, средства их достижения, уметь принимать оперативные решения в условиях нехватки, избытка или искажения информации, корректировать продвижение к целям, генерировать нормы, правила, ритуалы, регламент функционирования всей деятельности организации. Организационные группы исполнителей хотя и влияют на названные сущностные характеристики работы организации, управленческие процессы, однако прежде всего оказываются перед проблемой их принятия. Таким образом, у нас есть основание уточнить понятие «акмеологическое консультирование». По-

следнее состоит из индивидуального консультирования руководителя; групповой психологической консультативной работы с нормозадающей организационной группой; психодиагностической работы, направленной на диагностику проблем, межличностных отношений, совместности служащих между собой, профессионально необходимых личностных качеств претендентов на ответственные административные должности. При этом нормозадающей организационной группой называется группа слу-

жащих, составляющих руководящее административное ядро организации.

Консультативная работа психолога с кадрами управления, служащими неоднократно выступала объектом изучения с различных предметных исследовательских позиций.

Психолого-акмеологическое консультирование не может не соотноситься с такими своеобразными методами консультативной работы, как управленческие имитационные игры. Первая управленческая игра, названная ее автором М.М.Бирштейном организационно-производственным испытанием, была проведена в 1932 г. в Ленинградском инженерно-экономическом институте и послужила организационной и технической базой проведения имитационных игр для кадров управления на одной из ленинградских ткацких фабрик.

В США первая аналогичного типа игра была разработана фирмой «Ренд корпорейшн» в 1955 г. В игре имитировалось управление военно-воздушными базами США, размещенными по всему миру. Развивая идею данной игры, Американская ассоциация управления в 1956 г. организовала деловую управленческую игру, первый эксперимент с которой проводился в 1957 г. В настоящее время в нашей стране методология и методика подобных средств консультативного воздействия на клиентскую организацию разрабатывалась и развивается такими исследователями, как Н.С.Анисимов, Л. Г. Борисова, Я. С. Гинзбург, Н. П. Коряк, В. С. Дудченко, В. М. Ефимов, В.Ф.Комаров, Ю.Л.Котляревский, А.С.Шанцер, Г.И.Кунцман, А.Л.Лифшиц, В.Ю.Малов, Н.В.Сыскина, А.А.Тюков, Е. А. Хруцкий, Г. П. Щедровицкий и др.

Предметом воздействия, клиентом для управленческого консультанта, работающего в стиле игр (имитационных, организационно-деятельностных, инновационных, деловых), является вся консультируемая организация в целом, а не организация и основная группа ведущих сотрудников (которую мы называем нормозадающей группой). Отсюда, вероятно, часто встречающиеся субъективные оценки игротехнических методов как антипсихологичных, необоснованно жестких, агрессивно интервенционных по отношению к личности. Видимо, по этим причинам инновационная, организационно-деятельностная, имитационная игра как метод консультирования кадров управления встречает некоторые трудности при применении в организациях. С меньшими трудностями эти методы реализуются в группах, собранных из разных учреждений, организаций, предприятий.

В игровых методах не используются в полной мере возможности индивидуального психологического консультирования и психодиагностики. Психодиагностические методы включаются здесь лишь на этапе предварительного контроля психического здоровья участников, а психологи участвуют в инновационной игре, как правило, в качестве ответственных за «психологическую безопасность» участников. Расширить возможности применения игротех-

нических методов в консультировании можно, например, изменив целевые установки консультанта, который должен стремиться войти в пространство привычных психологических представлений клиента, а не вовлекать его в мир, смоделированный при совместной игровой деятельности. Подобное обогащение консультативных установок может быть отнесено уже к области психолого-акмеологического консультирования.

Важным в инновационной игре как методе работы с кадрами управления, служащими является ее воздействие на корпоративную культуру группы и на индивидуальную психологическую культуру каждого участника процесса. Психолого-акмеологическое консультирование в конечном итоге должно иметь то же направление воздействия.

Вопрос о том, на что в конечном итоге направлены усилия психолога-консультанта, каков «психологический адресат» всех консультативных воздействий, представляется чрезвычайно важным. Решение этого вопроса невозможно без учета взаимосвязи

психолого-акмеологического и социально-психологического консультирования.

Главным адресатом консультирования являются психологическая культура клиента, его компетентность, даже если консультант и не задумывается об этом.

Все известные исследования, посвященные выяснению механизмов воздействия, направленных на развитие психологической культуры клиентов, можно объединить в две группы. К первой относятся такие, где авторы исследуют пути повышения психологической культуры через развитие отдельных компонентов этой культуры (коммуникативная и социально-перцептивная компетентность, общительность, наблюдательность, сенситивность, децентрация и т. д.).

Ко второй группе исследований относятся работы, авторы которых ищут пути воздействия на психологическую культуру клиента в целом, а не через развитие отдельных ее компонентов. В этом случае исследователи идут от общего к частному.

Характеристики психолого-акмеологического консультирования

Консультативная психология определяется как раздел знания, содержащий систематическое описание процесса оказания психологической помощи (консультирования). Она интегрирует теории социально-психологического характера, направленные на раскрытие, описание, обоснование методов психологической работы с клиентом или группой клиентов.

Консультативная психология складывается из разных школ и направлений, которые можно объединять в три основные группы. Это подходы психоаналитической, психодинамической ориентации, когнитивно-поведенческие концепции и экзистенциально-гуманистические методы.

В основе консультативной психологии лежат представления о том, что с помощью специально организованного процесса общения у клиента (клиентов) могут быть актуализированы дополнительные психологические возможности, способности, силы, которые, в свою очередь, позволят обеспечить отыскание путей выхода из затруднительных, проблемных ситуаций.

Консультирование кадров управления, служащих, руководителей - это форма оказания помощи в отношении задач, стоящих перед организацией, когда консультант не отвечает за выполнение последних, но помогает тем, кто ответствен за это. С учетом этого психолого-акмеологическое консультирование в системе повышения психологической культуры служащих, менеджеров, руководителей, кадров управления представляет собой специальным образом организованный процесс общения психолога-консультанта и организационной нормо задающей группы. Этот процесс нацелен прежде всего на генерацию, развертывание и проведение изменений, возможных для данной организации и желаемых ее основными организационными группами в определенном отрезке времени. Психолого-акмеологическое консультирование предусматривает общение акмеолога с организационной нормо задающей группой в целом и индивидуальное консультирование отдельных ее членов.

Консультантами для организации-клиента выступают обычно специалисты по экономике, финансам, рынку, технологии специфических производств, социологии, менеджменту. Психолог-консультант имеет здесь особые функции. Он вынужден быть диспетчером, катализатором, «прояснителем» группового процесса решения проблем не только в организационной нормо задающей группе заказчика, но и у самих консультантов, имеющих разные предметы консультирования в единой организации. Психотехнические закономерности протекания двух названных групповых процессов в целом различаются незначительно. И та и другая группа, с которыми работает консультант-психолог, ориентированы на проблемы, внешние по отношению к личности каждого участника, но объединяющие данную группу. Сущностные характеристики акмеологического консультирования напрямую связаны с особенностями групповой психологической работы психолога - консультанта в организации.

Организационная группа проходит через три уровня углубленности групповой психологической работы. Первый уровень - инструментальный запрос. Это осознаваемый клиентом, группой клиентов запрос, связанный с поведенческими и манипулятивными навыками психологического воздействия. Если в традиционной группе инструментальный запрос индивидуален у каждого участника и возникает возможность начать работу по взаимному прояснению личных запросов, то в организационной группе инструментальный запрос, особенно в его декларируемом, объявленном варианте, един для всей группы.

Второй уровень - прояснение, рефлексия межличностных отношений, их влияние на продуктивность процессов управления организацией. Предполагаемые групповые решения здесь направлены не на поиск решения проблемы, стоящей перед организацией, а на прояснение и обнаружение собственно проблемного поля, особенностей субъективного восприятия управленче-

ских, организационных проблем каждым из участников консультативного процесса и организационной группой в целом.

Трудности, возникающие перед организацией, воспринимаются разными представителями руководства, административного, управленческого звена по-разному. Ключевым консультативным процессом в работе психолога с группой на втором уровне является процесс дифференцирования, конкретизации, иерархизации, ранжирования, прояснения противоречий в восприятии проблем. Деятельность группы при этом нередко организуется по методам прямой мозговой атаки (А. Осборн), синектики (У. Гордон), модерационных анализов или диагностики предметных позиций, где используется идея «нормализации», разработанная С. Московичи.

Результатов групповой психологической работы консультанта на втором уровне становится непротиворечивая картина общепроблемного поля. Обычно она выглядит как взаимосвязанная система частных проблем, трудностей, препятствий, сгруппированных по значимости, характеру влияния, принадлежности к категориям внешнего и внутреннего действия. Психологическим эффектом продуктивно проведенной консультативной работы психолога на втором уровне является выявление скрытых межличностных конфликтов, истинных причин личных управленческих проблем, рефлексия норм, запретов, ритуалов, ценностей, мотивов служебной, административной деятельности, что с полным основанием может быть отнесено к системе категорий, охватываемых понятием «психологическая культура группы», или «групповая корпоративная культура». Очевидно, что в неразрывной взаимосвязи с ней находится индивидуальная психологическая культура каждого члена организационной нормозадающей группы, участвующего в консультативном процессе. Приемы, способы, методы, обеспечивающие возникновение названных психологических эффектов на втором уровне консультирования, сводятся в основном к тем или иным процедурам перцептивно-ориентированного тренинга. Продуктивность групповой деятельности возрастает, если группа периодически переключается с анализа реальных компонентов проблемного поля организации на проективные игровые проблемы, техника решения которых отрабатывается в процессе социально-психологического тренинга.

Третий уровень групповой психологической работы - реализация потребностей участников в разрешении своих личностных проблем с помощью группы. Этот уровень можно было бы назвать

«Уровнем роста личности [33]. В оригинальных отечественных исследованиях проблемы, разрешаемые участниками на третьем уровне групповой психологической работы, соответствуют проблемам конфликтов между «Я» и «Мы», а также внутриличностным конфликтам, разработанным В.Н. Мясичевым.

Запросы, связанные с личными проблемами, участники организационной нормозадающей группы чаще предъявляют в ситуациях индивидуального консультирования. Возможности консультирования в работе с группой заключены, как было показано ранее, в прояснении субъективного восприятия участниками проблем, стоящих перед организацией, в снятии противоречий, имеющих место при восприятии этих проблем, в коллективной выработке оптимальных для корпоративной культуры консультируемой группы способов построения программ решения проблем, определения целей этих программ, выявления действительных критериев продвижения к поставленным целям, а также в конкретизации наиболее подходящих для конкретной организации способов, методов и приемов управления. Под приемами управления подразумеваются общеизвестные компоненты управленческой деятельности, такие, как анализ ситуации, принятие решения, распределение работы, создание условий для ее выполнения, контроль, анализ и оценка результатов, формы стимулирования сотрудника, служащего (как расширительные, так и ограничительные), подведение итогов всей проведенной работы, обратная связь, корректирующая анализ конкретной управленческой ситуации [38].

Параллельно консультативной работе с организационной нормозадающей группой психолог-консультант, как правило, проводит индивидуальное консультирование ее участников, включая лидеров группы, которым в большинстве случаев является руководитель организации.

Характеристики индивидуальных форм работы в общем процессе акмеологического консультирования служащих, руководителей, менеджеров могут быть представлены через прояснения особенностей, отличающих психологическое консультирование интересующей нас категории клиентов от индивидуального консультирования людей по личным проблемам.

Первая особенность касается характера проблем, которые клиент ставит перед консультантом. На уровне первичного запроса эти проблемы крайне редко носят личностный характер.

Вторая особенность консультирования кадров управления и служащих заключается в том, что рассматриваемый консультативный процесс акмеологичен по своей сущности. Имеется в виду, что предметом психологического анализа становятся проблемы достижений, а не глубинные проблемы. Хотя анализ самой природы трудностей клиента тесно связан с поиском путей выхода из затруднений, все же чрезмерная сосредоточенность консультанта

на углубленном изучении того, «почему все плохо», на объяснении причин неудовлетворительного состояния служебной, управленческой деятельности клиента оказываются менее предпочтительными в сравнении с поисками оптимального пути движения к желаемому результату.

Третья особенность индивидуального психолого-акмеологического консультирования связана с позицией клиента-руководителя, клиента-служащего по отношению к консультанту-психологу. Если во всех других областях психологического консультирования клиент с одинаковой вероятностью может склоняться к принятию позиций «снизу», «на равных», «сверху», метафорически иллюстрируемых образцами трансакционного анализа, то в области индивидуального психолого-акмеологического консультирования клиент, как правило, будет тяготеть к позиции «сверху» как наиболее привычной для него.

Четвертой особенностью психолого-акмеологического индивидуального консультирования кадров управления, служащих является противоречивость отношения клиента к процессу консультирования. Клиент-руководитель, клиент-ответственный работник - это человек, немало добившийся в жизни. Это во многом человек успеха, как он сам себя воспринимает. Действительно, успех в карьере должен сопутствовать человеку чаще, чем неудача, если он занимает высокий служебный пост. Противоречивость отношения такого клиента к консультированию является следствием того, что, с одной стороны, он привык чувствовать себя успешным, доверять себе, своей интуиции, а с другой - психолог претендует на помощь именно в тех областях управленческой деятельности клиента, которые доселе являлись несомненной областью наивысшей компетентности только самого клиента-руководителя, клиента-служащего. Психолог в ситуации индивидуального консультирования нередко посягает, с точки зрения клиента, на нарушение интимности тайных размышлений, переживаний, устремлений, полуосознанных помыслов, не обсуждаемых не только с единомышленниками, но в некоторых случаях даже с самим собой. Сюда относятся, например, проблемы: имиджа, сводящаяся к задаче выглядеть выигрышнее, чем обычно, усилив впечатление, производимое личными достоинствами, и сделав менее заметными личные недостатки; управления подчиненными, легко превращающаяся в задачу манипулирования ими; определения мотивации поступков своих оппонентов, за которой может стоять личная проблема доверия к людям.

Консультант по названным вопросам нередко самим фактом своего появления может породить у клиента-руководителя чувство неполноценности, выражающееся в форме неприятия, отторжения, агрессии по отношению к консультанту.

Пятая особенность психолого-акмеологического консультирования связана со специфическими причинами, по которым у клиента может возникать недоверие к консультанту. Такое недоверие

порождается соображениями клиента типа: «Если ты такой умный, что же ты сам не стремишься управлять, занимать ответственный служебный пост, а только советуешь?» Этот невысказанный вопрос нередко исподволь влияет на общий процесс консультирования. Его непроясненность может существенно снижать эффективность многих полезных усилий консультантов.

Шестая особенность связана с повышенным в сравнении с другими категориями клиентов вниманием управленцев к возможной утечке информации, используемой в процессе консультирования. Эта проблема не имеет общего решения. По мнению исследователей, без ангажированности психолога клиентом, без превращения его в личного сотрудника, в доверенное лицо клиента никакая работа вообще невозможна.

В то же время ангажированность психолога не просто делает его полностью зависимым от клиента материально, морально, культурно, но и лишает возможности отстраненно взглянуть на

клиента, на корпоративную культуру организационной нормозадающей группы, на индивидуальную психологическую культуру ее участников.

Седьмая особенность психолого-акмеологического консультирования состоит в том, что здесь клиенты принципиально не ориентированы на психотерапию, коммуникативный тренинг в его каноническом, «чистом» виде. «Вера в то, что тренинговая группа, деловая игра или, наконец, индивидуальная терапия являются универсальным средством решения человеческих проблем, здесь

только мешает» [12].

Однако границы между психотерапией и психологическим консультированием, а также психологическим коррекционным воздействием весьма условны, что не раз отмечалось [2]. На уровне первичного запроса психотерапия, психокоррекция воспринимаются клиентами как инструменты манипулятивного воздействия, которые можно направить и использовать с целью приведения своего окружения к удовлетворяющему клиента состоянию. Таким образом, клиент ждет от консультанта манипуляции по отношению к другим и диалога по отношению к себе. Следовательно, нам необходимо рассмотреть особенности манипулятивного и диалогического вариантов индивидуального акмеологического консультирования. Нежелание клиента самому против своей воли становиться жертвой манипулятивного воздействия консультанта приводит его первичный запрос элемент противоречия, нередко принимающий форму конфликта с консультантом. В.В. Столин с сотрудниками исследовали содержание представлений клиентов о предстоящей психологической помощи.

Они обнаружили, что клиент ждет от психолога-консультанта готовности манипулятивно воздействовать непосредственно на обратившегося за помощью клиента и предполагает также, что

психолог-консультант воспринимает клиента как человека неполноценного, хотя и утверждает, что работает с психически здоровыми людьми. Такое ожидание является барьером на пути проведения полноценного консультирования. Особенно серьезным этот барьер становится, если в роли клиента выступает ответственный работник сферы управления, руководитель. Вопреки ожиданиям клиента, профессионально действующий психолог-консультант, как показывает в своем исследовании Столин, не готов к формулированию однозначных рекомендаций, к постановке диагнозов и проведению психологического манипулятивного воздействия. Консультант прежде всего стремится к диалогу с клиентом, к прояснению причин его проблем, значения для клиента заявленных затруднений, смысла, который эти затруднения несут с точки зрения клиента. В результате между клиентом и консультантом возникает напряженное поле конфликта, вызванного несоответствием ожидаемого клиентом и реально происходящего в процессе консультирования. Столин приходит к выводу, что наличие такого несоответствия есть необходимый, но недостаточный показатель качества психологического индивидуального консультационного процесса. Таким образом, через конфликт ожиданий консультант выходит на диалог с клиентом, в ходе которого обеспечиваются возможности для прояснения и переформулирования клиентского запроса.

Индивидуальное психологическое консультирование как диалогическое общение [19] имеет конкретные формы, в которых реализуется диалогическая позиция консультанта. В качестве таковых выделены: 1) постулат ответственности; 2) ориентация на смысл; 3) принципиальная открытость консультативного процесса; 4) допустимость совета.

Специфика запроса клиента-управленца, клиента-руководителя во многом связана с требованием обеспечить ему гарантированные возможности манипулятивного воздействия на других людей. Общепсихологический анализ сущности манипулятивного воздействия впервые дал Е. Л. Доценко. Манипуляция - это вид психологического воздействия, используемый для достижения одно-стороннего выигрыша посредством скрытого побуждения другого к совершению определенных действий. Основными характеристиками манипулятивного воздействия являются: тайный характер воздействия; опора на автоматизмы, т.е. привычные схемы действия или принятия решений; эксплуатация личностных (мотивационных) структур человека; деструктивность воздействия, т.е. расщепление личности на изолированные части ради облегчения управления ею.

Знакомство с характеристиками манипулятивного воздействия позволяет обнаружить черты

манипуляции буквально во всех признанных психотерапевтических подходах, использующих «расщеп-

ление личности на изолированные части» [14]. Здесь и психоанализ с его Эго, Супер-Эго, Ид; транзакционный анализ («Родитель», «Взрослый», «Дитя»); гештальттерапия с ее процедурами расщепления на субличности, не говоря уже о таком вульгарно-утилитарном манипулировании, как «нейролингвистическое программирование», и пр.

Актуальными для специфики консультирования лидеров, руководителей, ответственных служащих являются проблемы защиты от манипулятивного воздействия. К базовым установкам, лежащим в основе всего многообразия психологических защит, относятся уход, изгнание, блокировка, управление (контроль воздействия),

замирание, игнорирование.

Сравнивая результаты исследований, можно сделать вывод о том, что в большинстве продуктивных психотехник консультативного воздействия присутствуют и диалогические, и манипулятивные компоненты одновременно.

Попытки построить непротиворечивую систему психологического консультирования, где психотехнические и этические проблемы находили бы свое решение, предпринимались начиная с З.Фрейда. Общим принципам индивидуального консультирования уделяли внимание в своих работах В. В. Столин, Ф. Е. Василюк, И. В. Цзен, Ю. В. Пахомов, Ю. Е. Алешина, Л. А. Петровская и др. В частности, Ю. Е. Алешина относит к общим принципам индивидуального психоконсультирования доброжелательное и безоценочное отношение к клиенту; ориентацию на нормы и ценности клиента; запрет давать советы; анонимность клиента; разграничение личных и профессиональных отношений клиента и консультанта; принятие клиентом ответственности за происходящее с ним; включенность клиента в процесс консультирования. В понимании Ф. Е. Василюка, включенность клиента в процесс консультирования подразумевает прежде всего эмоциональное переживание как особую деятельность человека по преодолению критических жизненных ситуаций. Консультант способен быть катализатором процесса переживания, если будет руководствоваться «принципом молчания» (А. Ф. Копьев). Частной и наиболее распространенной в области управленческого психологического консультирования является техника эмпатического слушания, разработанная К. Роджерсом [9].

В. Сатир рекомендует для ускорения и облегчения контакта с клиентом несколько иную модель. На начальных этапах она предполагает в качестве единиц речевой активности консультанта использовать преимущественно «Я-сообщения» и только после установления контакта переходить к «Ты-сообщениям». Кроме того, В. Сатир предложила серию приемов, способов, правил, повышающих интенсивность, уплотняющих эмоциональную, смысловую, информационную насыщенность консультативной беседы. К ним

относятся работа с образом желаемого будущего, правило создания новых переживаний, отказ от попыток избавить клиента от значимых для него переживаний, работа с обобщениями, искажениями, игнорированием реальности, содержащей проблему клиента, эмоциональный возврат в проблему и т. д.

В индивидуальном психолого-акмеологическом консультировании успешно применяются подходы, разработанные в смежных областях консультативной психологии. Это методы парадоксальной интенции (В. Франкл); приемы, связанные с техникой списков и техникой контрактов (Ю. Е. Алешина); консультирование по схеме «анализ-диагноз-прогноз-рекомендация» (Г. В. Бурменская, О. А. Карabanова, А. Г. Лидере); моделирование и анализ проблемных ситуаций с помощью карточных методик (Н. С. Пряжников); техника работы с «барьерами общения» (Т. Гордон); методика работы с системой субъективных психологических представлений (Х. Хекхаузен); консультирование с помощью метафор, проективных рассказов (Н. Пезешкян, Г. И. Марасанов); метод «режиссерской постановки симптома» (Ф. Е. Василюк); оригинальные авторские методики (Г. И. Марасанов).

Консультант-психолог будет тем более успешным в своей практической деятельности, чем «больше он будет ориентироваться на клиента и его проблемы, а не на методы, школы, парадигмы, лежащие в основе его ремесла». Этот экспериментально подтвержденный вывод лег в основу построения алгоритма продуктивного психолого-акмеологического консультирования служащих, кадрового управления, руководителей.

Вспомогательный характер по отношению к консультативной деятельности психолога-консультанта, акмеолога носит проблема психодиагностики. Трудности психодиагностики в организации связаны, во-первых, с подбором адекватной запросу батареи методик, разработкой схем проведения диагностики; во-вторых, с использованием результатов диагностики в консультативной работе; в-третьих, с предъявлением результатов диагностики руководству и самим обследованным служащим.

Батареи методик, как правило, строятся либо с целью исследовать разнотипными диагностическими инструментами одну совокупность интересующих психологических содержаний, либо чтобы одной взаимосвязанной и взаимодополняющей батареей диагностического инструментария охватить наиболее широкий спектр особенностей обследуемого лица. В первом случае выше надежность результатов, во втором - продуктивность диагностической работы. Однако общая картина, целостный психологический портрет человека, построенный пусть и с не очень высокой надежностью, нередко оказывается более предпочтительным для консультанта, чем высоконадежное выявление отдельного качества, вырванного из общей системы свойств личности.

Проиллюстрируем обозначенный подход примерами конкретных методик. Так, батарея методик, разработанная О.Ф.Потемкиной [30], позволяет составить психологический портрет обследуемого. Она хорошо защищена от возможных попыток клиента давать социально-желательные ответы.

В целях раннего выявления и прогнозирования эффективности управленческой деятельности нами используется тест менеджерского потенциала А. Г.Шмелева, который позволяет выявить соответствующие возможности, имеющиеся у людей, еще не искушенных в управленческой деятельности.

При решении проблем отбора персонала более адекватными оказываются методы, измеряющие не непосредственные способности соискателя к предстоящей деятельности, а характеризующие его личностные особенности, такие, как направленность личности, ценностные ориентации, смысловые ориентации, уровень притязаний, структуру «Я-концепции», иерархию мотивов. С этой целью нами используются такие методики, как опросник ценностных ориентации, опросник уровня субъективного контроля, тест смысловых ориентации, косвенное измерение системы самооценок, опросник самоотношения.

В практике использования диагностических методов для обеспечения общего процесса консультирования кадров управления психолог-консультант решает проблему норм в корпоративной культуре консультируемой организации отдельно для каждого случая. Общими могут оставаться лишь процедуры. Одна из них сводится к тому, что границы допустимых нормативных значений различных диагностических показателей определяются по итогам обследования первого лица, руководителя организации, являющегося заказчиком консультативных психологических услуг. Его показатели принимаются за ориентиры при определении нормативных критериев. После этого консультант обсуждает с заказчиком, какой предельный диапазон отклонений в результатах обследований его предполагаемых подчиненных от его собственных показателей будет для клиента-руководителя приемлемым и в какую сторону допустимы эти отклонения. Такое обсуждение весьма полезно для консультанта, потому что проясняет особенности индивидуальной психологической культуры руководителя, чем снимаются многие трудности впоследствии.

Для диагностики межличностных отношений в группе широко используются батареи социометрических и референтометрических методик, а также методик определения степени ценностно-ориентационного единства группы и различные социально-психологические модификации методики личных конструктов, что позволяет получать почти прямые ответы на вопросы об особенностях корпоративной культуры организационной нормозадающей группы.

Критерии, показатели и уровни эффективности психолого-акмеологического консультирования

Успешность консультативного процесса, соответствующая критериям необходимой и достаточной эффективности, связана с влиянием ряда факторов.

Очевидно, что эффективность консультативного процесса зависит от личных и профессиональных качеств психолога-консультанта, который обязан владеть широким спектром взаимо-

связан-ных психотехник, приемов, способов, методов индивидуальногоконсультирования, социально-психологической работы с группой, психодиагностическим инструментарием. Консультант должен также быть носителем определенной системообразующей идеологии, позволяющей ему не просто уметь отвечать на запрос клиента, анализируя и интерпретируя выявляемые причинно-следственные связи в его проблемном поле, а концептуально и комплексноосмысливать проблемы клиента и его организации.

Не менее актуальным фактором, определяющим успешность консультирования, являются особенности взаимодействия психолога-консультанта и клиента, включая организационную нормозадающую группу, к которой принадлежит клиент. Особенности взаимодействия наиболее показательно, на наш взгляд, проявляются в соотношении диалогичностиTM и манипулятивности, присутствующих в процессе их общения, что было детально обсуждено ранее.

Немаловажным фактором, влияющим на эффективность консультирования, является особенность ситуации, в которой находятся клиент и его нормозадающая группа на момент начала консультирования. На первых этапах предусматриваются выяснение, уточнение, переформулирование клиентского запроса. С этой целью участники могут писать анонимные ответы на вопрос «Что вам и вашему подразделению, цеху, отделу, лаборатории мешает работать так, как вы могли бы работать?» Предлагается выделить таким образом до пяти препятствий, трудностей, проблем, которые могут иметь любую природу, любые причины - от макросоциальных до внутриличностных. В роли участника этой процедуры, как правило, выступает руководитель со своим ближайшим окружением, т. е. с нормозадающей группой. В ходе групповой дискуссии участники самостоятельно, без влияния консультанта, классифицируют собранный массив проблем на те, что вызваны организационными, управленческими причинами, и на те, что связаны, по мнению участников, с «человеческими факторами». К «организационным факторам» участники клиентских групп относят, например, и такие проблемы, как «неудовлетворительная система стимулирования», «непродуманное распределение сфер ответственности», «недостаточное внимание к анализу выполнения планов» и т.д. К «человеческим факторам» члены организационных

нормозадающих групп нередко относят «морально-психологический климат коллектива», «разобщенность сотрудников», «потерю интереса сотрудников к результатам своей работы» и пр. Конечно, с точки зрения внешнего консультанта любая классификация их проблем клиентами выглядит субъективно, уязвимо и неубедительно. Но именно эта классификация важна, поскольку в конечном счете преодолевать собственные трудности и нести за них ответственность предстоит не внешнему консультанту, не приглашенному эксперту, а самому клиенту.

Обнаружено, что в организациях, где количество проблемных формулировок, отнесенных клиентскими группами к категории организационных трудностей (назовем их трудностями типа А) и отнесенных к категории «человеческих факторов» (пусть они называются трудностями типа Б), примерно одинаково, внешний консультант, как правило, действует успешно.

В тех клиентских группах, где проблемные формулировки типа А значительно отличаются по количеству от проблемных формулировок типа Б, причем в любую сторону, действия внешнего консультанта чаще неуспешны. Если клиенты связывают свои трудности только с организационными причинами либо только с проблемами персонала, прогноз на дальнейшее консультирование будет, скорее всего, неблагоприятным. Если же субъективное представление клиентов о причинах своих проблем связывается ими с «человеческими» и «организационными» трудностями в равной степени, тогда есть условия продуктивности дальнейшей консультативной работы.

Понять своеобразный характер выделенного фактора можно используя в качестве объяснительной схемы известную «управленческую матрицу», предложенную еще в 60-х годах Р. Блейком и

Д. Моутон.			«Идеальное	
«Клуб по			_____	состояние»
Внимание к частным	интересам»		<<Са	аничение>>
интересам сотрудни-	(тип 1/9)		_____	(тип 9/9)ков, их взаи-
моотно-	_____ с, с\		_____	
.			^ИП Л Л)	
шениям («челове-	«Тонущий		'-----г-----'	«Паровой

ческий фактор») «

корабль»

котел»

(тип 1/1)

(тип 9/1)

Внимание к организационным проблемам, целям, задачам и функционированию организации («организационный фактор»)

Следуя логике «управленческой матрицы», можно сделать вывод, что внешний консультант будет более эффективен для тех клиентов, организации которых находятся в состояниях 1/1 и 9/9,

ведь только в этих состояниях внимание руководителей, ведущих служащих, управленческих кадров равно распределяется между организационными проблемами и проблемами персонала. Иначе говоря, клиенты, управляющие данными организациями, готовы искать пути решения своих проблем только там, где это не связано «человеческими факторами».

Тот же, по сути своей, сюжет взаимоотношений консультанта со своими клиентами - служащими, управленцами - развертывается в ситуации, обратной по отношению к первой. Клиенты склонны были исключать возможность связи своих проблем с неясностью целей организации, задач, которые она решает, системы управления, контроля и прочих, стимулирующих желание дальше сотрудничать с консультантом, продолжать консультирование.

Черты состояния, названного «состоянием самоограничения» (тип 5/5), могут усматриваться во многих корпоративных культурах.

Однако ни одно из состояний, выделенных выше, не является статичным. Так, особенности ситуации, в которой находится клиент и его нормозадающая группа на момент начала взаимодействия с внешним консультантом, могут влиять на дальнейшую судьбу всего консультативного процесса.

Корпоративная культура организации, ее нормозадающей группы отражается в индивидуальной психологической культуре служащих, ответственных работников, менеджеров, руководителей. Воздействие консультативного процесса на организацию - это воздействие прежде всего на нормозадающую группу. Таким образом, можно предположить, что продуктивность процесса психолого-акмеологического консультирования зависит от того, как изменилась индивидуальная психологическая культура членов нормозадающей группы консультируемого учреждения. А это изменение уже будет предпосылкой к изменению общей организационной культуры учреждения. Поэтому в качестве основного показателя эффективности процесса консультирования выступает индивидуальная психологическая культура клиентов. Оценка эффективности проведенной психологической работы, конечно, может быть выработана на основе профессионального анализа консультирования. Но критерии эффективности консультирования не будут конкретизированы через уровни и показатели эффективности, если не учитывать, что оценку качества полученной помощи дает прежде всего сам клиент.

Литература

1. Алешина Ю.Е. Консультативная беседа: Введение в практическую социальную психологию. - М., 1996.
2. Алешина Ю.Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование. - М., 1994.
3. Анисимов О.С. Методологическая культура педагогической деятельности и мышления. - М., 1991.
4. Бандура А., Уолтере Р. Принципы социального научения // Современная буржуазная социальная психология. - М., 1984.
5. Беннис У., Шепард Г. Теория группового развития // Современная зарубежная социальная психология: Тексты. - М., 1984.
6. Бодалев А.А. Акмеология как учебная и научная дисциплина. - М., 1993.
7. Большаков В.Ю. Психотренинг: Социодинамика, игры, упражнения. - М., 1994.
8. Братусь Б.С. Психология нравственного сознания в контексте культуры. - М., 1994.
9. Бутенко Г.П. Практическая консультативная психология // Вопросы психологии. - 1988. - № 1.
10. Василюк Ф.Е. От психологической практики к психотехнической теории // Московский психотерапевтический журнал. - 1992. - № 1.
11. Гозман Л.Я. Психология эмоциональных отношений. - М., 1987.

12. Гозман Л.Я. Психология в политике - от объяснения к воздействию // Вопросы психологии. - 1994. - № 1.
13. Дергачева Л.А. Теоретические принципы и опыт организации психологической службы на промышленном предприятии. - М., 1987.
14. Доценко Е.Л. Механизмы психологической защиты от манипулятивно-го воздействия. - М., 1994.
15. Жуков Ю.М., Петровская Л.А., Растяжников П.В. Диагностика и развитие компетентности в общении. - Киров, 1991.
16. Журавлев А.Л. Социальная психология личности и малых групп: некоторые итоги исследования // Психологический журнал. - 1993. - Т. 14. - № 4.
17. Кабатченко Т.С. Психология управления. - М., 1966.
18. Консультативная психология // Психология: Словарь / Под ред. А.В.Петровского, М.Г.Ярошевского. - М., 1990.
19. Копьев А.Ф. Особенности индивидуального психологического консультирования как диалогического общения. -М., 1991.
20. Кричевский Р.Л., Дубовская ЕМ. Психология малой группы: теоретический и прикладной аспекты. - М., 1991.
21. Культура // Советский энциклопедический словарь / Под ред. А.М.Прохорова. - 4-е изд. - М., 1989.
22. Курбатов В.И. Секреты делового успеха. - Ростов н/Д, 1995.
23. Макшанов СИ., Хрящева Н.Ю., Сидоренко Е.В. Психогимнастика в тренинге. - СПб., 1993. - Ч. 2.
24. Методика активной социально-психологической подготовки: Социально-психологический тренинг. - Рига, 1985.
25. Мунипов В.М. Предисловие // История советской психологии труда: Тексты (20-30-е годы XX века) / Под ред. В.П.Зинченко, В.М.Мунипова, О.Г.Носковой.-М., 1983.
26. Организация и проведение тренинга / Под ред. А.В.Федотова. - Л., 1991.
27. Панасюк А.Ю. Управленческое общение. - М., 1990.
28. Петровская Л.А. Теоретические и методические проблемы социально-психологического тренинга. - М., 1982.
29. Петровская Л.А. Основные характеристики компетентности в общении //Актуальные проблемы социальной психологии. - Кострома, 1986. - Ч. 1.
30. Потемкина О.Ф. Способ составления психологического портрета и автопортрета. - М., 1993.
31. Платов В.Я. Деловые игры: разработка, организация, проведение. -М, 1991.
32. Раппопорт А. Системный подход в психологии // Психологический журнал. - 1994. - Т. 15. - № 4.
33. Роджерс К. О групповой психотерапии. - М., 1993.
34. Рудестам К. Практические упражнения по групповой психотерапии. -СПб., 1992.
35. Смолкин А.М. Методы активного обучения. - М., 1991.
36. Социальная психология и этика делового общения / Под ред. В. Н. Лавриненко. -М., 1995.
37. Управленческое консультирование: В 2 т. / Пер. с англ. - М., 1992. - Т. 1.
38. Хайниш СВ., Шестаков О.А. Предварительная диагностика хозяйственных организаций. - М, 1987.

Раздел VIII

ГРУППОВОЕ И ЛИЧНОСТНОЕ РАЗВИТИЕ

Глава 27

СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ДИАГНОСТИКА ГРУППОВОГО И ЛИЧНОСТНОГО РАЗВИТИЯ

§ 1. Социально-психологическая диагностика проблем семьи

Множество социально-психологических проблем семьи можно свести к двум основным

группам:

- 1) общесемейным (супруги, дети, родители супругов);
- 2) супружеским.

В свою очередь, те и другие распадаются на проблемы более детальные: статусно-ролевых семейных отношений (распределение

обязанностей, ведение семейного бюджета и пр.), нормативного поведения, конфликтов, совместимости, стиля общения, эмпатии, мотивов вступления в брак и разводов (распад семьи).

Одним из главных направлений работы практических психологов является работа с семьей (супругами, родителями и детьми). Ключевым моментом в этой работе - получение полной и надежной информации. В отечественной психологии наиболее полно представлены методики для сбора информации о межсупружеских отношениях и менее объемно - о родительно-детских.

Методика PARI предназначена для изучения отношений родителей (прежде всего матерей) к разным сторонам семейной жизни

(семейной роли). Авторы - американские психологи Е. С. Шефер и Р. К. Делл.

В методике выделены 23 аспекта-признака, касающиеся различных сторон отношения родителей к ребенку и жизни в семье. Из них 8 признаков описывают отношение к семейной роли и 15 касаются родительно-детских отношений. Эти 15 признаков делятся на 3 группы: 1) оптимальный эмоциональный контакт; 2) излишняя эмоциональная дистанция с ребенком; 3) излишняя концентрация на ребенке [18].

Тест Р. Жилия опубликован в 1959 г. Стимульный материал состоит из 42 стандартных картинок, на которых изображены дети или дети и взрослые, а также тестовые задания.

Перед началом работы ребенку сообщается, что от него ждут ответов на вопросы по картинкам. Ребенок рассматривает рисунки, слушает или читает вопросы и отвечает на них.

Ребенок должен либо выбрать себе место среди изображенных людей, либо идентифицировать себя с персонажем, занимающим то или иное место в группе. Он может выбрать его ближе или дальше от определенного лица. В тестовых заданиях ребенку предлагается выбрать типичную форму поведения, причем некоторые задания строятся по типу социометрических.

Таким образом, методика позволяет получить информацию об отношении ребенка к разным окружающим его людям и явлениям.

Простота и схематичность, отличающие методику Р. Жилия от других проективных тестов, не только делают ее легкой для испытуемого ребенка, но и расширяют возможности относительно большей формализации.

Психологический материал, характеризующий систему личных отношений ребенка, можно условно разделить на две большие группы:

1. Переменные, характеризующие конкретно-личностные отношения ребенка: к семейному окружению (мать, отец, бабушка, сестра и др.), к другу или подруге, к авторитарному взрослому и т. д.

2. Переменные, характеризующие самого ребенка и проявляющиеся в различных отношениях: общительность, отгороженность, стремление к доминированию, социальная адекватность поведения.

Всего выделяют 12 признаков, характеризующих отношение к матери, к отцу; к матери и отцу как семейной чете; к братьям и сестрам; к бабушке и дедушке; к другу; к учителю, а также любопытность, стремление к доминированию; общительность, адекватность.

Отношение к определенному лицу выражается количеством выборов ребенка, исходя из максимального числа заданий, направленных на выявление соответствующего отношения [27].

В семье может складываться патогенная ситуация, обуславливающая состояние глобальной семейной неудовлетворенности. Это резкое расхождение между осознаваемыми или неосознаваемыми ожиданиями индивида по отношению к семье и действительной жизни семьи. Психические травмы семейной этиологии могут быть единичными и повторными, короткими и длительными.

Под семейной тревогой понимаются состояния нередко плохо осознаваемой и плохо локализуемой тревоги у обоих или одного из членов семьи. Для выяснения указанных состояний служит методика «Типовое семейное состояние».

В рамках обобщенного типа семьи с выраженными нервно-психическими расстройствами

выделяют три подтипа: неустойчивый, конструктивный и деструктивный.

Для первого характерны высокая нервно-психическая нагрузка на семью в целом, нарушение семейных взаимоотношений, снижение социального статуса семьи. В результате в семье возникает неудовлетворенность, выраженное чувство тревоги и вины.

Конструктивная семья знает личностные особенности индивида с нервно-психическими расстройствами, находит значительные резервы влияния на него, т. е. оказывает помощь.

Деструктивная семья снимает нервно-психическое напряжение за счет отчуждения от индивида.

Для диагностики указанных подтипов семьи используется опросник «Конструктивно-деструктивная семья» (КДС).

У каждой семьи имеются нормативные представления. Методика «Нормативное сопротивление» (НС) позволяет диагностировать данное явление.

Методика включает набор фактов из жизни различных семей. Каждый такой факт отпечатан на отдельной карточке. Члену семьи предлагается ознакомиться со всеми карточками и ответить себе самому на вопрос: «Если бы вы узнали это о семье знакомого, как бы изменилось ваше отношение к нему?» Затем карточки ранжируются от самого «позорного» факта до наименее «позорного» [37]. Если в левой стороне окажется 12 и более карточек, то имеет место нормативное сопротивление.

Тест «Кинетический рисунок семьи» предложен Р. Бернсом и С. Кауфманом в 1972 г. для диагностики внутрисемейных отношений с точки зрения ребенка. Для выполнения рисунка предлагают стандартный чистый лист бумаги, карандаш 2М, ластик. Дополнительно можно предложить цветные карандаши.

В протоколе фиксируется время выполнения задания, все вопросы и высказывания испытуемого, ситуация, поправки и пр.

Беседа после окончания рисования включает в себя примерно такие вопросы:

1. Кто нарисован на рисунке?
2. Что делает каждый член семьи?
3. Где они находятся?
4. Им весело или скучно?
5. Кто из них самый счастливый и почему?
6. Кто самый несчастный, почему?

Кроме вопросов ребенку можно предложить решение нескольких ситуаций для выявления позитивных и негативных отношений в семье:

1. Представь себе, что ты имеешь два билета в цирк. Кого бы ты позвал пойти с собой?
2. Представь, что вся твоя семья идет в гости, но один из вас заболел и должен остаться дома. Кто он?
3. Ты строишь из конструктора дом (вырезаешь бумажное платье для куклы), и у тебя не получается. Кого ты позовешь на помощь?
4. Ты имеешь N число билетов (на один меньше, чем членов семьи) на интересную кинокартину. Кто останется дома?
5. Представь себе, что ты попал на необитаемый остров. С кем бы ты хотел там пожить?
6. Ты получил в подарок интересное лото. Вся семья села играть, но вас одним человеком больше, чем надо. Кто не будет играть? [1].

Тест-опросник удовлетворенности браком (ОУБ), разработанный В. В. Сталиным, Т. Л. Романовой, Г. П. Бутенко, предназначен для экспресс-диагностики степени удовлетворенности-неудовлетворенности браком, а также степени согласования-рассогласования браком у той или иной социальной группы.

Опросник представляет собой одномерную шкалу, состоящую из 24 утверждений, относящихся к различным сферам: восприятия себя и партнера, мнения, оценки, установки и т.д. Каждому утверждению соответствуют три варианта ответа: а) верно; б) трудно сказать; в) неверно.

Имеются популярные тесты о ревности, взаимопонимании супругов и т.д. [28].

Практические социальные психологи должны знать, что помимо муниципальных служб существуют научные центры исследования семьи, опытные специалисты которых способны всегда оказать

помощь в установлении диагноза. Кроме того, по проблемам семьи проводятся конференции, издаются журналы. Все это создает условия для повышения эффективности социально-психологической диагностики проблем семьи.

§ 2. Социально-психологическая диагностика малых неформальных групп

Малая неформальная группа - это совокупность людей, которые определенным образом взаимодействуют друг с другом, ощущают свою принадлежность к группе и воспринимаются другими как члены данной группы.

Структура группы включает в себя такие характеристики, как: 1) количественный состав; 2) статусно-ролевая структура; 3) нормы санкции за отклонение от них; 4) причины образования; 5) система связей; 6) время существования, стадии и устойчивость развития; 7) положение данной группы среди других.

Наиболее полно методики изучения малых неформальных групп описал М.В.Кроз [13].

Малые группы бывают разными: референтными, преступными и т.д.

Для изучения структуры и границ малых групп используют социометрию, обычный социометрический опрос. Главное в данном случае состоит в обработке данных. Здесь нужно «вытащить» всю цепочку взаимно положительных выборов и расположить их вдоль

социометрии. В результате «проявится» состав одной группы, потом второй, третьей и т.д. Границей группы является обрыв цепочки взаимных выборов [19].

Для изучения характеристик группы, в частности групповой стратификации, можно использовать фотодиагностику отношений. На групповой фотографии лидеры располагаются, как правило, в центре, а аутсайдеры - на периферии. С лидерами члены группы чаще всего стремятся сфотографироваться в составе отдельных микрогрупп (по 2-3 человека).

Групповая сплоченность - чрезвычайно важный параметр, показывающий степень интеграции группы, ее сплочение в единое целое. Для определения индекса групповой сплоченности используется не только социометрия, но и методика Сешора [9].

Данная методика состоит из 5 вопросов с несколькими вариантами ответов на каждый. Имеется также методика по изучению близкого круга отношений.

Традиционно в отечественной социальной психологии под нормой понималось мнение о чем-либо, разделяемое большинством. Нормы меньшинств (национальных и др.), по существу, игнорировались и считались отклоняющимся поведением. Между тем это далеко не всегда так. Однако на бытовом уровне, как правило, на этой основе происходило психологическое клеймение (стигматизация) различных категорий людей. Пересмотр ценностей и повышение терпимости общества к инакомыслию обострили вопросы диагностики групповых норм.

Г. В. Залюбовская разработала методику исследования восприятия группы индивидом.

Данная методика позволяет выявить 3 возможных типа восприятия группы индивидом:

1) группа не представляет собой ценности для индивида;
2) индивид воспринимает группу как средство, способствующее достижению тех или иных индивидуальных целей. При этом

группа воспринимается и оценивается с точки зрения ее полезности для индивида;

3) индивид воспринимает группу как самостоятельную ценность. Анкета состоит из 14 пунктов, содержащих три альтернативных

выбора. В каждом пункте анкеты альтернативы расположены в случайном порядке. Каждая альтернатива соответствует определенному типу восприятия индивидом группы [38].

Имеется специальная методика по выявлению внутригрупповой внушаемости.

В предварительной части на доске вычерчивается 5-6 отрезков длиной 31, 29, 10, 40, 37, 43 см, которые для удобства нумеруются. Каждый испытуемый, определяя на глаз длину отрезков, записывает их числовые значения на листе и, не показывая другим свою запись, сдает. Результаты заносятся в таблицу.

Затем протоколист для каждого определяет индивидуальную величину отклонений по формуле

$$МД = \frac{x}{x} \cdot 100\%$$

x

где МД - средняя величина отклонения; х - истинная длина отрезка (в см); у - длина отрезка, определенная испытуемым (в см).

Допустимой нормой является величина, при которой МД составляет 5-6%.

В ходе выполнения основной части задания на доске чертят два отрезка длиной, скажем, 19 и 35 см, расположенные на расстоянии 40-50 см.

Первый этап. Первый испытуемый, входя в комнату, в течение 10-15 с с расстояния 1-1,5 м определяет длину двух отрезков и рядом записывает цифровые значения: справа - длину первого отрезка, слева - второго отрезка.

После ухода испытуемого протоколист стирает написанные цифры и записывает другие: длину одного отрезка увеличивая на 20-25%, другого - уменьшая на 20-25%. Затем все это повторяется.

Ход выполнения основной части может быть изменен: первые 4-5 испытуемых не изолируются от тех, которые должны пройти испытание, а, наоборот, присоединяются к ним. По договоренности они «по секрету» сообщают остальным свои показатели, увеличив или уменьшив их на 20-25%, т.е. выступают в качестве подставной группы.

Вычисляется ошибка, допущенная испытуемыми под влиянием «подставной группы», во всех четырех случаях по формуле

$$МД = \frac{A - D}{A} \cdot 100\%$$

где МД] - средняя величина индивидуального отклонения под влиянием «подставной группы»; А - истинная длина отрезка, которую определяет испытуемый под влиянием «подставной группы»; Д - показание испытуемого.

При определении степени групповой внушаемости сравниваются данные подготовительной и основной частей задания по формуле

$$\frac{МД' - МД}{МД} \cdot 100\%. \quad [24]$$

мд

Предложенная Г.В.Щедринной референтометрическая методика явилась тем приемом, с помощью которого оказалось возможным выявить круг лиц, значимых для индивида, т.е. его референтную группу.

Референтометрическая процедура состоит из двух серий. В предварительной серии участников опыта просят заранее по шкале, имеющей определенный набор баллов, оценить каждого члена группы по каким-либо одинаковым для всех качествам, например умный, добрый, честный. Данные этой процедуры заносятся в соответствующие карточки. На них с одной стороны обозначены фамилии членов группы и то качество, которое оценивает указанный на карточке испытуемый. На обратной стороне проставляют оценку обозначенного качества. В общей сложности каждый член группы получает по $t(p-1)$ оценок, где p - число членов группы; t - число оцениваемых качеств. Общее число карточек $N = n(n-1)m$.

Основная серия задания протекает в ситуации выбора каждым

членом группы ограниченного числа из $p(p-1)$ предложенных карточек.

Например, Иванов оценивает личность Петрова по трем качествам. Значит, в число предложенных Петрову для выбора карточек входят три карточки с указанной на них фамилией Иванова. Верхние стороны этих трех карточек различаются между собой тем, что рядом с одной и той же фамилией «Иванов» обозначены соответствующие качества, например ум, гордость, смелость. Однако Петрова оценивает по этим качествам не только Иванов, но и все остальные члены группы. Поэтому общее число карточек, предложенных Петрову для выбора, - $3(i-1)$.

Испытуемым заранее сообщается, что им разрешается ознакомиться с оценками, представленными не более чем на 5-8 карточках. При этом сигнал о прекращении опыта может быть подан после любого выбора [23].

Для диагностики информационных сетей в группах используются методики, разработанные К.Левиным.

Чрезвычайно сложно изучать преступные группы. Здесь применяются специальные методы, предусмотренные Законом об оперативно-розыскной деятельности. Что касается социально-психологической диагностики преступных групп, то тут возможен практически только ретроспективный подход.

Поскольку в основе малых групп лежит явление «Мы» и идентификация с ним членов

группы, то в качестве диагностических методик можно использовать анализ симптоматики: одежды и

пр., причем как для межгрупповых, так и для внутригрупповых различий.

§ 3. Социально-психологическая диагностика личности

Практикующий социальный психолог должен иметь четкие представления об объекте изучения, знать его индикаторы (показатели), видеть социально-психологическое явление, уметь подобрать адекватную диагностическую методику и грамотно в про-

цедурном отношении провести диагностику. Это общее положение абсолютно верно и для диагностики социально-психологических характеристик личности: ментальноеTM и т.д.

Сущность ментальноеTM З.Фрейд выразил во фразе: «Человек привязан к прошлому, как раб к галерам». В ментальности выражается сущность социотипа, т.е. влияние этнопсихологии, национальных традиций, ценностей, образов, мифов, стереотипов и т.д. Понятия «ментальность», «социотип», «архетип» взаимосвязаны. Ментальность - важнейшая социально-психологическая характеристика личности. Она проявляется в социальных представлениях, ценностно-смысловой сфере, мотивационной сфере, направленности, жизненном пути и целях личности.

В архетипе выражается социальный быт человечества, связанный с реализацией ряда базовых, универсальных модусов бытия человека; отношения с природой, процесс становления члена социума, личностное самоопределение. Это процесс становления «Я», некая универсальная, константная модель восприятия, выраженная в символическом языке образа и мифологическом сознании [20].

Понять ментальность помогает анализ сказок, пословиц, поговорок, песен, былин, мифов художественной литературы с помощью методов психосемантики {Петренко В. Ф. Психосемантика сознания. - М., 1998).

Ценностно-смысловая сфера человека неотделима от ментальности.

Ценность - явное или неявное представление о желательном, которое влияет на выбор из возможных вариантов, типов, средств и целей действий. В то же время ценности связаны со смыслом жизни человека. По словам В. Франкла, есть «смыслы, которые разделяются множеством людей на протяжении истории. Эти смыслы есть то, что понимается под ценностями. Таким образом, ценности можно определить как универсали смысла. Обладание ценностями облегчает для человека поиск смысла» [32].

Смысловая сфера представляет собой сложную структуру, не сводимую к однотипным элементам. Ее составляющие отличаются различным уровнем осознанности, динамикой изменений и спецификой воздействия на поведение. В смысловой сфере выделяют такие структуры, как личностный смысл, смысловая установка, смысловая диспозиция, личностная ценность, смыслообразующий мотив и смысловой конструкт.

Наиболее близким психическим образованием в отношении смысловой сферы является мотивация. И мотивы, и смыслы внутренне детерминируют поведение личности, однако устойчивость и глубина их различны. В определенной степени можно утверждать, что смысловые образования и мотивы находятся в иерархически подчиненных отношениях (мотивы как более низкий уровень).

Динамика изменений смысловой сферы тесно связана с жизненным путем личности. Она проявляется в направленности, жизненных планах и целях личности.

В определенной иерархической связи с ментальностью находится не только ценностно-смысловая, но и мотивационная сфера личности, которая выступает, по существу, как ее социально-психологическая характеристика, означающая единство личностных и ситуационных особенностей.

Мотивация в отличие от мотивов объясняет жизненный путь, направленность и цели личности [26]. От мотивации зависит, как и в каком направлении будут использованы различные интересы и устремления человека.

Система ценностных ориентации определяет содержательную сторону направленности личности и составляет основу ее отношений, ядро мотивации, жизненной концепции и смысла жизни.

Наиболее распространенной в настоящее время является методика изучения ценностных ориентации М. Рокича, основанная на прямом ранжировании списка ценностей.

Различают два класса ценностей:

- терминальные - ценности цели;
- инструментальные - ценности средства.

Респонденту предъявляется 2 списка ценностей (по 18 в каждом) либо на листах бумаги в алфавитном порядке, либо на карточках. В списках испытуемый присваивает каждой ценности ранговый номер, а карточки раскладывает по порядку значимости. Последняя форма подачи материала дает более надежные результаты. Вначале предъявляется набор терминальных, а затем набор инструментальных ценностей [18].

Для определения направленности личности широко используется ориентационная анкета (опросник) Б. М. Басса.

Анкета состоит из 27 пунктов суждений, по каждому из которых возможны 3 варианта ответов, соответствующие трем видам направленности личности. Респондент должен выбрать один

ответ, который в наибольшей степени выражает его мнение или соответствует реальности, и еще один, который, наоборот, наиболее далек от его мнения или же наименее соответствует реальности. Ответ «наиболее» получает 2 балла, «наименее» - 0? оставшиеся невыбранными - 1 балл. Баллы, набранные по всем 27 пунктам, суммируются для каждого вида направленности отдельно.

С помощью методики выявляются следующие виды направленности:

- на себя (Я) - ориентация на прямое вознаграждение, агрессивность в достижении статуса, тревожность;
- на общение (О) - стремление при любых условиях поддерживать контакты с людьми, ориентация на социальное одобрение;
- направленность на дело (Д) - заинтересованность в решении деловых проблем, ориентация на деловое сотрудничество, способность в интересах дела отстаивать собственное мнение [33].

Методика предельных смыслов используется в качестве качественно-количественного анализа особенностей содержательно смысловой структуры мировоззрения. По своему характеру она близка проективным и смыслоглубинным методам исследования личности.

В данной методике испытуемому предлагают ответить на вопрос: «зачем люди занимаются какой-либо деятельностью? После ответа вновь задается вопрос «зачем?», но уже по отношению к ответу, который дал испытуемый, и так продолжается до тех пор, пока не появится последний ответ, который несет предельную смысловую нагрузку.

Тест смысложизненных ориентации является адаптированной версией теста «цель в жизни» Д. Крамбо и Л. Махолика. Методика была разработана авторами на основе теории стремления к смыслу и логотерапии В. Франкла в 1990 г.; она преследовала цель имперической валидации ряда представлений из этой теории. Суть

этих представлений заключается в том, что неудача в поиске человеком смысла своей жизни (экзистенциальная фрустрация) является причиной особого класса душевных заболеваний. «Цель в

жизни», которую диагностирует методика, авторы определяют как переживание индивидом онтологической значимости жизни.

Оригинальная методика представляет собой набор из 20 шкал [15].

Методика «Осознанность жизненных целей» состоит из двух шкал - шкалы А «Отношение к жизни» и шкалы Б «Структурированность свободного времени». Последняя показывает, как глубина и осознанность жизненных целей человека проявляются через структуру свободного времени [30].

Для определения деловых и коммуникативных предпочтений личности применяют 3 шкалы: коммуникативных, деловые предпочтений и шкалу неискренности («итеф-центр»).

Методика Б. Додонова позволяет диагностировать 10 видов эмоциональных направленностей личности:

- 1) альтруистическая - потребность в содействии и помощи;
- 2) коммуникативная - потребность в общении, дружеских отношениях;
- 3) глорическая - потребность в самоутверждении;
- 4) практическая - ценностные переживания, связанные с реализацией деятельности, кото-

рая нужна субъекту сама по себе;

- 5) пугническая - потребность в преодолении опасности, на базе которой возникает интерес к борьбе;
- 6) романтическая - стремление ко всему необычному;
- 7) гностическая - стремление к познанию;
- 8) эстетическая - стремление к чувству прекрасного;
- 9) гедонистическая - выражение потребности в телесном и душевном комфорте;
- 10) акизитивная - тяга к коллекционированию вещей, выходящему за пределы практической нужды в них («китеф-центр»).

Для измерения мотивации достижения используется тест А. Мех-рабиана, а также другие методики, в том числе М.Ш. Магомед-Эминова. Данные методики применяются для диагностики мотивовстремления к успеху и избегания неудач. При этом оценивается, какой из этих двух мотивов доминирует. Тест представляет собой опросник, имеющий две формы - мужскую (форма А) и женскую (форма Б).

Для измерения мотивации аффилиции - стремления к принятию (СП) и страха отвержения (СО), - как правило, применяют тест А. Мехрабиана и его модификации М. Ш. Магомед-Эминова.

Исследование мотивационной сферы производится и с помощью теста юмористических фраз (А. Г. Шмелева и В. С. Бабина).

Испытуемому предлагается по инструкции разложить карточки с юмористическими фразами строго по тематике [28].

Для исследования интересов и профессиональной ориентации личности используется «Карта интересов» и «Дифференциально-диагностический опросник» (Е. А. Климов).

В целях изучения направленности личности нередко также практикуется применение методики «Незаконченные предложения» [18].

Данная методика относится к группе проективных тестов, состоит из 60 незаконченных предложений.

Социально-психологическая диагностика когнитивных «Я-характеристик» личности: самооценки, самоотношений и отношений

Определенная связь отмечается между смысловой сферой и когнитивными, а также «Я-характеристиками» личности.

Наиболее интегральной характеристикой когнитивной сферы личности является «Я-концепция», т. е. зеркальное «Я».

«Я-концепция» формируется под влиянием различных факторов. Особенно важную роль при этом играет общение со значимыми другими, которые в принципе и определяют представление человека о самом себе.

Различают «Я» наличное, «Я» желаемое, «Я» представляемое.

В середине XX в. возник целый класс теорий когнитивного соответствия. Их основная идея в том, что когнитивная структура не может быть несбалансированной, дисгармоничной; если же обнаруживается дисбаланс, немедленно возникает тенденция изменить это состояние и восстановить внутреннее соответствие.

Изучая восприятие человеком социальных объектов, ученые вышли на проблему баланса. Они заметили, что люди воспринимают эти объекты как нечто целое, и именно по отношению к целому возникают определенные чувства. При этом важно, чтобы отношение к целому и чувства не противоречили друг другу.

В модели сбалансированного восприятия выделяются целостности РОХ: Р - личность субъекта; О - другой человек; Х - любой объект.

Одна из важнейших в истории социальной психологии - теория когнитивного диссонанса Л.Фестингера, которая фиксирует внимание на случаях нарушения соответствия.

Жизненная важность для субъекта быть принятым другими людьми отражается в самоотношении, основой которого становится потребность в самоактуализации.

Существуют нестандартизированные самоотчеты, характеризующие отношение испытуемого к самому себе в различных сферах. Примером нестандартизированного самоотчета является

тест «Кто я?»).

Испытуемого просят в течение 12 мин дать 20 различных ответов на вопрос «Кто я?». Ответы даются спонтанно, непосредственно, а затем обрабатываются с помощью контент-анализа.

Самоотношение понимается как выражение смысла «Я» для личности (В.В. Столин). Для измерения самоотношения отобрано 9 измерений (модальностей), которые наиболее существенно характеризуют самоотношение в адрес «Я»: 1) осознанность «Я»; 2) самоуважение и уверенность в себе; 3) саморуководство и последовательность «Я»; 4) ожидаемое отношение других; 5) безусловное самопринятие; 6) переживание ценностей собственной личности; 7) чувство привязанности к своему «Я»; 8) непонимание себя, переживание конфликтности «Я»; 9) чувство самообвинения.

Испытуемому предъявляется тестовый буклет и бланк ответов, где значатся два варианта ответов: «согласен» - «не согласен».

Люди различаются между собой по тому, как и где они локализируют контроль. Существует два типа такой локализации: интеральный (внутренний) и экстеральный (внешний). Имеется связь между данными свойствами личности и характеристиками «Я».

Для исследования локуса контроля применяется шкала Дж. Роттера или метод исследования уровня субъективного контроля (последний является вариантом шкалы Дж. Роттера) [18].

Самооценка личности изучается с помощью различных шкал [25], в том числе шкалы личностного дифференциала. Последний позволяет изучить самооценку личности, ее самосознание [18].

Важное значение для изучения не только ментального пространства, но и когнитивной сферы (впрочем, разделить их можно только условно) личности имеет психологический подход, активно развиваемый В.Ф. Петренко [22]. В этом контексте интерес представляет методика репертуарных решеток. Важное значение имеет диагностика уверенности в себе как устойчивого позитивного

отношения личности к собственным навыкам, умениям и способностям (А. Фарелл и др.).

Диагностика социально-психологической компетентности личности

Социально-психологическая компетентность личности означает ее осведомленность о социально-психологических явлениях, коммуникации, познании и интеракции (влиянии).

Основу ее составляют научные картины мира.

Социально-психологическая компетентность складывается из: коммуникативной; перцептивной; интерактивной компетентности.

Для измерения социально-психологической компетентности личности используются разнообразные методики. К сожалению, далеко не все из них теоретически валидны.

Методика (КОС-1) предназначена для выявления коммуникативных и организаторских склонностей личности (умение четко и быстро устанавливать деловые и личные контакты, влиять на людей).

Методика содержит 40 вопросов, на каждый из которых обследуемый должен дать ответ «да» или «нет». Время для ответов на

вопросы не должно превышать 10-15 мин.

Имеется масса популярных, нестандартизированных тестов, например: «Общение», «Уровень коммуникабельности», «Умение слушать», «Умение излагать свои мысли» и т.д. Они предназначены для изучения коммуникативной компетентности. Но в научных целях данные методики неприменимы. Исключение составляет экспресс-тест на самоконтроль в общении или тесты М. Снайдера. Данная методика позволяет оценить, в какой степени человек контролирует себя в общении с другими людьми [30].

Тест «социально-коммуникативная компетентность» содержит семь шкал:

- шкала № 1 - социально-коммуникативная неуклюжесть (29 вопросов);

- шкала № 2 - нетерпимость к неопределенности (21 вопрос); - шкала № 3 - чрезмерное стремление к конформности (15 вопросов);

- повышенное стремление к статусному росту (20 вопросов);
- ориентация на избегание неудач (28 вопросов);
- фрустрационная нетолерантность (20 вопросов).

Трудно согласиться с теоретической валидностью данного теста. Но некоторые шкалы все же «работают» на изучение коммуникативной компетентности («итеф-центр»).

Одной из составляющих социально-психологической компетентности личности является наблюдательность.

Психологическая наблюдательность - профессионально важное личностное качество в деятельности и относится к достаточно эффективным и доступным способам познания людей, участвующих

в совместной деятельности, которая обеспечивает человеку получение определенной информации с целью управления конкретной производственной системой.

Структура и содержание психологической наблюдательности включают следующие компоненты: перцептивный, имеющий в своем основании сенсорно-перцептивную организацию личности; когнитивный, определяющий особенности мышления, памяти и когнитивного стиля личности в осуществлении процесса психологического наблюдения; рефлексивный - как осознание себя и особенностей своего взаимодействия с другими; эмпатийный, обобщающий аффективно-когнитивные способы взаимопонимания людьми друг друга: идентификацию, децентрацию и эмпатию; мотивационный, определяющий содержательную избирательность психологической наблюдательности и осознанную установку на наблюдение за поведением окружающих человека людей; прогностический, позволяющий предвосхищать поведение партнеров по общению и развитие ситуации взаимодействия в целом.

Для диагностики психологической наблюдательности применяются следующие методики: «Поведенческий портрет»; «Список личностных черт» (А. М. Эткинд); «Рисунок эмоций» (В. А. Лабунская); «Диагностические игры»; «Экспертный опрос».

Именно профессиональной наблюдательности должны обучаться практические психологи, чтобы не только диагностировать на основе разработки программ и с помощью громоздких методик, но и быстро и качественно осуществлять психологическое портретирование с использованием экспресс-методик и симптоматики.

Кроме того, выделяют аутопсихологическую компетентность, которая складывается из умений, направленных на самодиагностику, самокоррекцию, саморазвитие, самомотивирование, эффективную работу с информацией, психолингвистическую компетентность, и характеризуется адекватным самооцениванием и стремлением к профессиональному росту.

Социально-психологическая диагностика статусно-ролевых характеристик личности

Традиционная методика изучения статуса личности - социометрический тест, предложенный Дж. Морено (1934). Суть этой методики заключается в том, что на основании выборов членов группы определяется индивидуальный (лидер), предпочитаемый и изолированный статусы. Эта методика обширно представлена в отечественной литературе [6].

Процедура социометрического опроса сводится к определению целей исследования, содержания вопросов на основе критериев;

ограничению возможных выборов; проведению опроса и обработке результатов.

Используются и другие версии социометрического теста, в частности В. Грабала [33].

В классическом виде социометрический статус определяется по формуле

Количество полученных членом вопросов

Л-1

В. Грабал выделяет также индексы влияния (и воздействия), популярности, симпатии.

Большими возможностями в области изучения статусно-ролевых характеристик личности обладает визуальная психодиагностика.

А. Штангель в своей книге «Язык тела» приводит различные характеристики осанки и походки человека. Непринужденная осанка - свидетельство свободы от какого-либо ограничивающего принуждения. Вялая осанка - символ покорности, смирения, угодничества.

Весьма информативными для анализа статусно-ролевых характеристик личности являются

плечевой пояс и в целом верхняя часть тела человека, положение ног и ступней, а также походка и осанка человека. Типичный подхалим наклоняет весь торс вперед, взгляд при этом устремлен на собеседника, на лице широкая по-добострастная улыбка.

Жесты также выступают в качестве способа изучения статусно-ролевых характеристик личности. Например, типичная авторитарная поза - руки соединены за спиной, подбородок поднят вверх.

Об этом же говорят характеристики голоса и дистанция в общении. Есть ближняя зона (интимная), личная дистанция, есть дальняя зона [36].

Одной из методик изучения статусно-ролевых характеристик личности является стилистический анализ речи. В стиле речи выражены специфика профессии человека, его ценности. Различают не-сколько стилей речи: обиходно-бытовой, художественный, деловой, научный, нелитературный (криминальный). В результате стилистического анализа речи (какие слова употребляются в речи, обороты, их частота, термины и т.п.) можно сделать вывод о том, какой статус занимает личность и какие доминирующие роли она выполняет. Особое значение в данном случае имеет анализ сленга. По происхождению сленг в большинстве случаев представляет собой лексикону, свойственную ограниченной профессиональной, социальной или другой какой-либо особой группе населения.

Психодиагностика социальных чувств эмоциональной сферы личности

Эмоциональная сфера личности включает разнообразные элементы: 1) элементарные переживания, связанные с биологическими потребностями организма (голод, жажда, усталость); 2) аффекты

и страсти (ярость, ужас, отчаяние); 3) ситуационные чувства (радость, восторг, обида, нетерпение); 4) различные психические (эмоциональные) состояния (настроение).

Социальные чувства возникают в процессе общения и качественно отличаются от аналогичных явлений индивидуального порядка. Довольно часто они представляют собой значащие переживания, важное место среди которых занимает общественное настроение - осознанное и неосознанное, эмоциональное и рациональное.

К социальным чувствам и эмоциям относятся и переживания, возникающие в результате деформации социальных отношений, например изоляции. Примером выступает состояние одиночества.

Одиночество может быть и психологическим состоянием, свойством. Для его измерения применяются различные шкалы [18].

Одним из проявлений общественного настроения являются состояния оптимизма и пессимизма, которые изучаются с помощью соответствующей шкалы, т.е. диагностики жизненной позиции личности (оптимизм-пессимизм) (Сборник психологических тестов.-Киев, 1992).

В собственном смысле настроение измеряется посредством шкалы под названием «Оценка настроения».

Для оценки эмоциональных состояний личности используется тест цветовых предпочтений Лютера, который заключается в ранжировании по предпочтению набора лишенных текстуры цветовых поверхностей (8 квадратиков из цветной бумаги). За каждым цветом закреплено символическое значение, поэтому психолог-практик расшифровывает и прочитывает полученную от испытуемого цветовую последовательность («раскладку») как некий текст о его эмоциональном состоянии.

Синий (№ 1) - цвет покоя, погружения в медитацию. Зеленый (№ 2) - отражает степень волевого напряжения. Красный (№ 3) - цвет крови, символизирует возбуждение. Желтый (№ 4) - выражает возбужденное напряжение. Фиолетовый (№ 5) - индикатор психической и половой зрелости. Коричневый (№ 6) - символ примитивных чувств радости. Черный (№ 7) - символ кризисного состояния.

Серый (№ 8) - нейтралитет, граница, отделяющая человека от каких-либо переживаний.

Для диагностики самочувствия, активности и настроения используется методика «САН». Опросник состоит из 30 пар противоположных характеристик, по которым испытуемого просят оценить свое состояние. Каждая пара представляет собой шкалу, на которой испытуемый отмечает степень актуализации той или иной характеристики своего состояния [1].

Для оценки эмоциональных состояний используется метод экспертного визуального определения. Данная методика разработана на основе опыта психологической квалитметрии, которая представ-

ляет собой оценку психологического качества, в данном случае количественную оценку эмоциональных состояний человека.

Визуальная оценка эмоциональных состояний может быть более объективной при формализации комплекса основных внешнеэмоциональных показателей, позволяющих судить о наличии у человека определенного эмоционального состояния. Скоординированное совместное наблюдение за эмоциональными состояниями обеспечивает более объективную их оценку, давая возможность количественной обработки результатов наблюдения отдельными экспертами.

На основе показателей с наибольшими коэффициентами весомости (рот, глаза, брови, цвет лица, движение рук, дыхание и интонация высказываний) была построена таблица экспертной оценки эмоциональных состояний, которая состоит из пяти баллов, оценивающих 7 показателей эмоциональных состояний.

Каждому баллу эмоционального состояния соответствует определенный набор показателей их содержания [36].

Способность к сопереживанию - эмпатия - отчасти социально обусловленная, отчасти генетически предопределенная черта личности. Для ее измерения используется опросник А. Меграбяна, состоящий из 83 вопросов. Степень согласия с каждым вопросом-утверждением оценивается испытуемым в регистрационном бланке по 9-балльной шкале (от -4 до +4 с шагом в 1 балл).

Опросник позволяет измерить следующие компоненты эмпатии: эмпатическую тенденцию, способность к сопереживанию, впечатлительность (Э); тенденцию к присоединению, способность к проявлению тепла, дружелюбия, поддержки (П); сенситивность к отвержению, соответственно способность к возникновению адекватного чувства вины, восприимчивость к критике в свой адрес (СО).

Известны шкалы для определения тревоги (Спилберг, Тейлор), депрессии, невропатизации личности и т. п.

Насилие как социально-психологическое явление имеет разные формы выражения, в том числе и на личностном уровне. В частности, оно выражается в агрессии.

Под агрессивностью понимают свойство личности, характеризующееся наличием деструктивных тенденций, как правило, в области конфликтных отношений.

Выделяют два типа агрессивных проявлений:

- а) мотивационная агрессия как самоценность;
- б) инструментальная - как средство.

Наиболее часто для диагностики агрессии используют опросник Басса-Дарки, состоящий из 76 утверждений. Его авторы выделили следующие виды реакций:

- 1) физическую агрессию - использование физической силы против другого мира;
- 2) косвенную агрессию - окольным путем направленную на другое лицо;
- 3) раздражение - готовность к проявлению негативных чувств при малейшем возбуждении (вспыльчивость, грубость);
- 4) негативизм - оппозиционную манеру поведения (от пассивного сопротивления до активной борьбы);
- 5) обиду - зависть и ненависть к окружающим за действительные и вымышленные действия;
- 6) подозрительность - от недоверия до обвинения в том, что другие люди планируют совершение вреда;
- 7) вербальную агрессию - выражение негативных чувств через словесные реакции (крик, визг, проклятия, угрозы);
- 8) чувство вины - возможное убеждение субъекта в том, что он является плохим человеком

[28].

Для диагностики агрессии используются проективные техники.

Основным понятием в методике Сонди является понятие влечения, коренным образом оп-

ределяющее поступки и поведение человека, его стремления, потребности.

Физиологической и физической базой теории Сонди является генная теория. Исходя из того факта, что каждая потребность может определяться «своим» геном, он выделил 5 критериев для своей методики.

1. Специфическая генная обусловленность влечений, существование специфических генов влечений, которые функционируют как специфические источники энергии импульсивных стремлений и потребностей. Каждый ген имеет множественные вариации для своего проявления - от низших до сублимированных, но руководимые со стороны личности.

2. Полярность импульсивных стремлений и импульсивных потребностей, т.е. влечения базируются на антагонистических парах потребностей, а потребности - на антагонистических парах на-следственно заданных стремлений. Одна часть этих стремлений имеет негуманную, другая - гуманную природу.

3. Напор (напряжение) влечений, величина которого зависит от величины тех генов, которые наследственно обуславливают потребность или влечение.

4. Физиологический и патопсихологический критерий влечений (физиологический обнаруживается у всех индивидов, патопсихологический характеризует экстремальность влечения). Поэтому психического больного можно определить как личность с патологией влечения. Распад и перестройка «Я» - особые формы защитных механизмов, посредством которых человек защищается от опасных импульсивных потребностей.

Систему влечений нужно строить из пар антагонистических влечений, которые, с одной стороны, имеются у каждого индивида, с другой - точно согласуются с кругом патопсихологических,

т.е. психиатрических наследственных, явлений. Поэтому и здоровые личности являются проводниками, носящими в ординарной дозе гены влечения, которые в двойной дозе проявляются как патология.

Сонди выделяет 4 типа наследственных психических заболеваний:

- 1) шизоморфный (Sch) - кататония и параноиды;
- 2) циркулярный (C) - мании и депрессии;
- 3) пароксизмальный (P), или эпилептиформный;
- 4) патология сексуальных влечений (S) - гермафродизм, гомосексуализм, садизм, мазохизм.

5. Самостоятельное наследование: импульсивная потребность, о которой может идти речь, наследуется самостоятельно.

Четырем типам наследственных психических заболеваний соответствуют четыре вектора влечений:-

- 1) S-вектор: сексуальное влечение;
- 2) P-вектор: пароксизмальное влечение, или влечение к внезапности своих поступков;
- 3) Sch-вектор: «Я»-влечение;
- 4) C-вектор: влечение к контакту.

Каждый вектор имеет по две потребности, они же образуют круги наследственной психопатологии:

- 1) сексуальной патологии: гермафродизм и гомосексуальность, садизм;
- 2) пароксизмальной патологии: эпилепсия, истерия;
- 3) шизоморфной патологии: кататоническая шизофрения, параноидная шизофрения;
- 4) циркулярной патологии: депрессия, мания [27]. Диагностировать кризисные состояния личности можно при

условии организации телефона доверия. Принципы организации и порядок работы телефона доверия раскрыты в «Рабочей книге школьного психолога» (под ред. И.В.Дубровиной. - М., 1991.

С. 216-234).

Таким образом, можно сделать вывод, что для изучения каждой из социально-психологических характеристик личности существует адекватная диагностическая методика. Это важно и для организации обучения специалистов из числа социальных психологов, и для их

профессиональной деятельности в повседневной практике.

§ 4. Немедицинская групповая психотерапия: сущность, этапы и методы проведения

Современная психотерапия - это междисциплинарная отрасль изучения и применения различных по своему происхождению и предназначению способов воздействия на психику человека с целью изменения его когнитивных, эмоциональных, поведенческих характеристик и разрешения психологических и социальных проблем.

Психотерапия подразделяется на индивидуальную и групповую. Терапевтический эффект индивидуальной психотерапии достигается в результате общения терапевта с обратившейся за психологической помощью личностью. Особое значение здесь придается построению системы специфических взаимоотношений между клиентом и терапевтом, созданному ими терапевтическому альянсу.

В групповой психотерапии широко используются различные групповые явления и процессы, происходящие в результате взаимодействия между людьми для решения личных, межличностных и групповых психосоциальных проблем.

Существует много разновидностей групповой психотерапии, а также подходов к ее определению и пониманию. На Западе нередко любую работу с группой, связанную с оказанием ее членам психологической помощи, называют психотерапией. Сюда относятся группы встреч, общения, тренировки, личностного роста и самосовершенствования и пр.

Под группой понимается объединение от двух и более лиц, имеющих общий круг общения, в результате которого происходит обмен значимой социальной информацией, влияние одних членов группы на других, возникновение чувства принадлежности к данной группе и формирование осознания всеми участниками группы себя как «Мы» [29].

Такие факторы, как зависимость от группы, групповое давление, социальное влияние партнеров, групповая идентичность и конформизм, в значительной мере изменяют поведение людей, способствуя адаптивности и сохранению группы. Чем более привлекательна и личностно значима группа для ее членов, тем более склонны они подчиняться групповым ожиданиям.

Что касается терапевтической группы, то это искусственно созданная малая группа, в которой динамика, т. е. происходящие в ней явления, осознанно, целенаправленно используется ведущим для решения психологических и социальных проблем специально объединившихся в такую группу участников. Важным преимуществом терапевтической группы является возможность получения обратной связи и эмоциональной поддержки от людей, имеющих общие или сходные проблемы. В каждой реально существующей группе заложен определенный социально-психологический потенциал. Этот потенциал может быть направлен на реализацию групповых психотерапевтических функций как в отношении развития самой группы и достижения групповых целей, так и на оказание помощи ее участникам. Среди групп, где целенаправленно используются их терапевтические возможности, выделяют:

- группы для решения проблем (группы организационного развития);
- группы личностного роста (самосовершенствования);
- группы развития компетентности в общении;
- терапевтические группы (разрешающие психологические проблемы, которые затрудняют адаптацию к окружающей социальной среде).

Для описания терапевтического процесса и классификации его «составляющих» Дж. Морено (1948) использовал двухполюсные категории. С этой точки зрения субъект (группа) рассматривается:

- а) по составу (аморфный - структурированный);
- б) месту (специально оборудованное - естественная среда);
- в) цели (ликвидации симптомов и вызывающих их причин). Фактор психотерапии характеризуется:

- а) источником воздействия (психотерапевт или любой член группы);
- б) формой воздействия (спонтанная или запланированная).

Средство психотерапии рассматривается:

- а) по способу воздействия (вербальная и невербальная активность);

б) характеру воздействия (непосредственно «лицом к лицу» и опосредованно в контексте ситуации).

Существует и другая классификацию структурных элементов психотерапии, исходя из терапевтического средства, вида терапевтической группы и степени свободы терапевтического процесса. По первому критерию он выделил:

а) терапию тела и телом (танцевальная, пантомима, психогимнастика);

б) терапию искусством (музыка, кино, живопись, театр-терапия и другие виды);

в) социальную терапию (семья, терапевтическое сообщество, дружеская группа);

г) вербальную психотерапию.

По второму критерию:

а) психотерапию в группе. Здесь главный акцент делается на отдельном индивиде, а группа выполняет функцию фона, контекста, в котором происходит индивидуальная психотерапия клиента. Цель - помочь отдельным участникам изменить свои когнитивные, эмоциональные, поведенческие стереотипы.

Роль психотерапевта - эксперт по проблемам личности, «экран», на который участник проецирует свое отношение к значимым

другим лицам;

б) психотерапию посредством группы. В этом случае группа не только выполняет функцию фона психотерапевтического процесса, но и является активным средством психологического воздействия. Цель - использование терапевтического потенциала группы для решения внутригрупповых и межличностных проблем участников.

Роль ведущего - организация взаимодействий между участниками, функционально действующий эксперт, выдвигающий соответствующие предложения и оказывающий влияние на группу;

в) психотерапию группы, которая представляет собой целостное образование, где общественные, групповые нормы, ценности явления имеют большую значимость, чем личные проблемы отдельного человека. Личность в такой системе взаимоотношений не имеет самостоятельной функции. Цель - развитие здоровой группы, удовлетворяющей социальные потребности ее членов. Участие в здоровой группе предоставляет ее членам позитивное подкрепление и приводит к желаемым переменам.

Роль психотерапевта - партнер, поддерживающий общение между участниками; посторонний наблюдатель, комментирующий происходящее.

По третьему критерию предполагается, что группа находится в континууме, на одном конце которого - крайняя структура-

линизация, а на другом - полная импровизация активности участников [7].

В.А.Лабунская выделяет вербальную и невербальную терапию. К невербальной она относит танцевальную и другие виды терапии. В психотерапевтической практике также используется креативная терапия (сказки, притчи, импровизация и т.д.).

Ялом (1975) выделил одиннадцать факторов, влияющих на эффективность психотерапевтического воздействия: 1) сплоченность; 2) внушение надежды на успех; 3) общность проблем и совместное их размещение; 4) личная значимость каждого участника; 5) информированность, получение новых знаний; 6) множественный перенос; 7) межличностное обучение; 8) развитие межличностных умений и навыков; 9) имитирующее поведение (подражание); 10) катарсис; 11) экзистенциальные факторы [10].

Ключевым моментом психотерапии является формирование группы. В каждом конкретном случае группа должна быть организована таким образом, чтобы наиболее адекватно отражать существующую проблемную ситуацию и в зависимости от поставленной цели эффективно ее разрешать. Выделены следующие основные элементы группы: 1) участники; 2) цели; 3) нормы; 4) структура; 5) роли и тип поведения; 6) сплоченность; 7) фазы развития.

Нормы группы - это совокупность стихийно возникающих в результате взаимодействия или заранее заданных правил поведения, поощряющих, допускающих и санкционирующих определенные поступки участников группы. Они задают определенную модель желательного социаль-

ного поведения. Для каждой социотерапевтической группы характерны общезначимые нормы - подчинение групповым нормам, самораскрытие, терпимость и уважительное отношение к другим участникам, честность, готовность к сотрудничеству, а также специфические нормы - активное участие в решении групповых проблем, обсуждение только того, что происходит «здесь и теперь», не подлежат обсуждению проблемы и ситуации за пределами группы и т.д.

Структура группы определяется такими элементами, как групповые роли, тип поведения и руководство в группе.

Роли - это функциональное поведение в группе, на которое претендует каждый участник и которое строится с определенными ожиданиями других участников и с учетом групповых интересов.

Тип поведения в отличие от ролевого поведения, которое может быть весьма разнообразным, определяет стратегические социальные ориентации каждого из участников с учетом индивидуальных особенностей. Обычно выделяют следующие наиболее выраженные стратегии социального поведения:

- а) лидирующий тип - стремление к власти в группе;
- б) конформный тип - добровольное подчинение лидеру и групповым нормам;
- в) сотрудничающий тип - ориентация на совместное решение задач;
- г) обособляющий тип - стремление к самостоятельности и независимости от других членов группы.

Сплоченность группы - это взаимосвязь всех членов группы друг с другом, стремление к взаимному поведению, самооценка каждого из участников и их принципиальная независимость в силу индивидуально-личностных качеств. Сплоченная группа действует как единое целое, во много раз увеличивая усилие каждого участника. Сплоченности содействуют:

- а) удовлетворение личных потребностей в группе или при помощи группы;
- б) согласованность общих и личных целей всех участников;
- в) выгоды от участия в группе;
- г) взаимные симпатии между членами группы;
- д) дружеская атмосфера в группе;
- е) желания и усилия, затраченные для того, чтобы стать членом группы;
- ж) престиж группы и повышение индивидуального престижа за счет членства в группе;
- з) влияние групповой деятельности;
- и) соперничество с другой группой;
- к) отвержение со стороны общества.

Существуют различные подходы к определению фаз развития групп. Ниже приводятся некоторые из них.

/ фаза имеет несколько названий: ориентации и зависимости (Кратохвил), неуверенности (Хек), адаптации (Слущкий, Цапкин). На этой фазе происходит адаптация участников друг к другу, поиску указаний, целей, возникает чувство неопределенности и зависимости.

// фаза называется конфликтом и протестом (Кратохвил), активацией (Хек), фрустрацией (Слущкий, Цапкин). Здесь проявляется тенденция к переносу на терапевта ответственности за все происходящее, начинается распределение ролей.

III фаза обозначается как развитие и сотрудничество (Кратохвил), структурирование группы (Хек), конструктивная (Слущкий, Цапкин). В рамках этой фазы развивается сплоченность, группа переходит в рабочее состояние, активизируются терапевтические факторы группы.

IV фаза - целенаправленная деятельность (Кратохвил), реализационная (Слущкий, Цапкин), трансформация (Хек). При достижении фазы развития группа становится рабочим коллективом. В ней налаживается положительная обратная связь, она становится сплоченной и ответственной.

Управление группой представляет собой сложный социально-психологический феномен, связанный с воздействием и контролем за происходящими в группе процессами. Такое воздействие может быть стихийным или целенаправленным, случайным или систематизированным, спе-

циально организованным или беспорядочным. Важными характеристиками оказываемого воздействия на группу являются его источник, содержание и интенсивность. Проблема

управления группой может быть рассмотрена в двух аспектах: точки зрения ее самоорганизации и с позиции лидерства и руко-водства группой.

Самоорганизация является способом развития открытых, не-линейных систем, к которым принадлежит и социальная система. Развитие социальных процессов с точки зрения самоорганизации исследуется в понятиях синергетики (И. Пригожий, И. Стингер).

Синергетика дает возможность понять, как надлежащим обра-зом оперировать с терапевтической группой и как эффективно ею

управлять. Главное здесь с позиции экологической психологии несила воздействия, а правильная архитектура воздействия на про-исходящие в группе процессы и явления. Малые, но правильно организованные воздействия в нужное время, в нужном месте наи-более эффективны.

Лидерство является социально-психологическим по своей при-роде феноменом, возникающим в среде межличностных неформальных отношений, и выступает как средство организации этих отношений. В сфере официальных отношений в группе такую роль выполняет назначенный руководитель. В реальной жизни бывают ситуации, когда качества руководителя и лидера сочетаются в од-ном лице - ведущего. Однако нередки случаи, когда между назна-ченным руководителем и неофициальным лидером возникают противоречия. При условии реализации руководителем ведущих лидерских ролей он оказывает влияние практически на всю систе-му формальности и неформальности.

В ходе психотерапии многие участники идентифицируют себя со значимым другим, который обладает такими характеристиками и качествами, которые были бы желаемыми для них самих. Чаще всего в роли значимого другого выступает официальный руково-

дитель или другой «авторитетный» и активный член группы. При этом идентификация обнаруживает себя не как тотальный (вовсем), а как парциальный, избирательный процесс по отношению к отдельным чертам и поведенческим характеристикам объекта идентификации. В этой связи не только личность ведущего, но и личные качества других членов группы являются потенциальными факторами психотерапевтического влияния. Для ведущего как руководителя терапевтической группы важным профессиональным качеством является искусство видеть эти «скрытые» терапевтические возможности не только у себя, но и у других, а также уметь их использовать с наибольшей эффективностью. Роль ведущего проявляется в трех плоскостях:

1. Какую помощь и когда он может и должен оказать другим участникам как официальный руководитель терапевтической группы.
2. Какую профессиональную помощь другим участникам он может оказать как специалист-психотерапевт.
3. В каких случаях его поведение в качестве рядового или иде-ального участника группы окажет большую помощь другим.

Профессиональная психотерапевтическая деятельность ведущего связана с такими характеристиками его поведения, как лабильность, умеренность, чувство такта и ситуации, объективность воценке происходящего. Групповые цели, задачи, проблемы и ин-тересы участников являются ядром, вокруг которого организуется терапевтическое взаимодействие. Для ведущего необходимо уметь приспособить, и при этом наилучшим образом, методы и техни-ки, имеющиеся у него в наличии, к группе, а не группу «подогнать» под существующие методы и теории.

Немаловажное значение здесь приобретают личные качества и профессиональный опыт ведущего. Терапевт зачастую оказывает большее влияние на других участников как опытный человек, «жизненный психолог», чем как специалист. В этой связи группо-вую психотерапию можно рассматривать как особый вид межлич-ностных отношений, где главное место отводится взаимопонима-нию, эмоциональной отзывчивости, эмпатии, доброжелательности, взаимовыдержке. Черты личности, характеризующие ведущего как сопереживающего и самовыражающегося субъекта, связаны с экс-прессивными аспектами его влияния, создают «образ» для подра-жания всем остальным участникам группы, которые испытывают трудности в самораскрытии и находятся в состоянии эмоциональ-ной «зажатости».

В ходе групповой психотерапии от ведущего требуется не толь-ко умение организовать и направить терапевтический потенциал группы, но и в некоторых случаях самому быть в роли

участника, выполняя ту или иную роль, необходимость в которой может возникнуть на каком-либо этапе терапии.

Руководство группой может быть гибким, предполагающим изменение методов управления группой в зависимости от складывающейся ситуации. С точки зрения стиля руководство обычно разделяют на авторитарное, демократическое и попустительское.

Авторитарный стиль. В этом случае поведение всех участников определяется ведущим и поощряется конформное поведение членов группы.

Демократический стиль предполагает равноправное участие в решении проблем всех участников, и поощряется стремление к сотрудничеству.

Попустительский стиль ведущего устраняет всякую форму управления. Все участники остаются «сами по себе», и каждый ведет себя по своему усмотрению.

Обычно на протяжении развития группы руководителям приходится варьировать свой стиль руководства в соответствии с ожиданиями участников и сложившейся ситуацией [3].

Следует также иметь в виду, что групповая психотерапия разделяется на медицинскую и немедицинскую.

В первом случае психотерапия рассматривается как систематическое воздействие на психику пациентов и через нее опосредованно на весь организм и поведение больного. Здесь она является специфическим лечебным методом вербального и невербального воздействия при многих психических и психосоматических заболеваниях и расстройствах.

Для второй ориентации характерно применение методов социально-психологического воздействия на психически здоровых индивидов с целью повышения их социально-психологической компетентности, личностного роста, самосовершенствования и решения социально-психологических проблем. Немедицинская групповая психотерапия обладает спецификой, которая сводится к следующему.

Участниками такого рода групповой психотерапии являются не пациенты, а клиенты - психически здоровые лица, объединенные в группу. Результат такого воздействия - изменение в организации, а также в поведении, если общение носит «нездоровый» характер (повышенная конфликтность, насильственное общение, формализм отношений, психологическая несовместимость, эмоциональная напряженность), или решение межличностных, внутригрупповых проблем, или достижение личностного роста, повышение социально-психологической компетентности, чувствительности и т.п.

Участие в немедицинской психотерапевтической группе всегда добровольно. Все участники группы сознательно выполняют возлагаемые на них функции, получают информацию о том, что происходит в группе во время сеанса, проявляют интерес к положительному исходу терапии. Заказчиком групповой психотерапии может быть руководитель организации. В этом случае целью терапии является организационное развитие.

Здесь акцент ставится на решении задач, стоящих перед группой, а не на личных проблемах участников. Язык, используемый в немедицинской групповой психотерапии, максимально доступен понятен всем участникам групп, а методические приемы должны учитывать менталитет участников.

Особое место такого рода в социопсихотерапии отводится терапевту. Из-за многообразия выполняемых им функций в группе лабильности его поведения терминологически невозможно однозначно определить его роль. С одной стороны, как сценарист и ведущий, он практически организует процесс социопсихотерапии. С другой стороны, является равноправным участником группы, как и все остальные. Ему приходится переключаться на другие, «не-профессиональные» роли (лидер, шутник, эксперт и т.д.), потребность в которых может возникнуть в различных ситуациях. Таким образом, он выступает и как «играющий тренер» групповой терапии, и как «запасной игрок».

В отличие от клинической групповой терапии, где недопустимо включение в одну и ту же группу людей, находящихся за ее пределами в служебных или каких-либо иных отношениях, немедицинская групповая психотерапия может осуществляться в реально существующих группах.

Для достижения душевного равновесия в групповой немедицинской психотерапии используют многие техники из классической и современной йоги, дзен-буддизма и т.д. Это медитатив-

ные, релаксирующие методы самопознания и саморегуляции.

Культура Запада более материализована, рациональна, прагматична и функциональна. В ее рамках выработаны свои методы личностного развития, выступающие в форме групповой психотерапии: группы сенситивности, базис-группы, группы встреч, марафонские и гештальт-группы.

Главная цель немедицинской групповой психотерапии - развитие «Я», субъектности. Для субъекта характерны следующие

признаки:

1. Активность: выражается в инициативе, т. е. спонтанных, самостоятельных начинаниях, предложениях, идеях и т.д.; свободе выбора и принятии решения, самореализации, т.е. самостоятельных действиях по воплощению в жизни своих картин мира, решений и намерений.

2. Когнитивная сложность, богатство, разносторонний внутренний мир, способность принимать решения, опираясь на свое собственное понимание ситуации, свои интересы, учитывая последствия своих действий. Он хорошо осознает свои чувства, даже если они носят негативный характер, и не обманывает сам себя.

3. Способность к изменению. Он может сформировать в самом себе новые качества, изменить свое поведение, может быть спонтанным и открытым новому опыту.

4. Способность к самостоятельному развитию, самосовершенствованию. Человек, сосредоточившийся на некоторой личностной проблеме, теряет в некоторой степени свою способность к личностному росту и тем самым уподобляется объекту, который не развивается. В этом случае он реализует репродуктивные, а не творческие - продуктивные - схемы поведения.

5. Представление о своем будущем, умение строить личную перспективу. В частности, это выражается в ощущении осмысленности своего существования. Ради желаемого будущего человек способен перенести огромные тяготы «здесь и сейчас», а чувство перспективы жизни, открытого горизонта является необходимым условием здорового самочувствия, уверенности в себе, способности тратить усилия на свое развитие и т. д.

6. Многомерность жизни. Она одновременно протекает как бы во многих измерениях, и невозможно сказать, какой ее параметр самый главный, все они необходимы для полноценного существования: это может быть и семья, и работа, и хобби, и духовные интересы, и просто отдых, и т.д. [16].

Так, групповая терапия способствует наиболее полному самовыражению личности, стимулирует проявление катарсиса и креативности.

Основными направлениями, которые работают в рамках немедицинской групповой психотерапии, являются:

- гуманистическая психология (Роджерс, Маслоу, Франкл);
- бихевиоральный подход (Бандура);
- гештальт-терапия (Перлз);
- позитивная терапия (Пезишкиан);
- социальный психоанализ;
- трансактный анализ (Берн);
- социодрама (Морено).
- общинная терапия.

Направление немедицинской групповой психотерапии

В основе современного терапевтического мировоззрения лежит гуманистическая психология. Она направлена на реализацию внутреннего потенциала развития человека и высвобождение самодвижущихся сил развития личности. В рамках гуманистической психологии широкое распространение получили такие направления, как клиентоцентрированная терапия К. Роджерса и самоактуализирующая терапия А. Маслоу.

Клиентоцентрированная терапия направлена на поиск и пробуждение позитивных сил, способствующих личностному росту и здоровью, а основной задачей является установление между клиентом и терапевтом межличностных отношений, способствующих принятию клиентом самого себя таким, какой он есть, а также принятию других. Терапевт не вмешивается в психическую жизнь

клиента, а только помогает ему самостоятельно решать свои проблемы, делать выбор и не-

сти ответственность. Для этого необходимо установить достаточно теплые, открытые, взаимопринимающие отношения, лишённые моральных суждений и оценок. Терапевт должен постоянно удерживать в центре внимания позитивную сущность отношения к клиенту. Это отношение подобно отношению духовных учителей восточных традиций, которые, видя божественное в каждом человеке, могут относиться ко всем с одинаковым уважением и состраданием.

К. Роджерс выделял следующие шаги терапевтической помощи:

- клиент приходит за помощью;
- определяется ситуация;
- поощряется свободное выражение;
- советующий принимает и проясняет;
- происходит постепенное выпадение позитивных чувств;
- обнаружение позитивных импульсов;
- появление инсайта (т. е. догадки, озарения);
- прояснение выбора;
- позитивные действия;
- возрастание инсайта;
- рост независимости;
- уменьшение потребности в помощи.

Этот предполагаемый ряд событий показывает, что К. Роджерс заботится о том, чтобы клиент определил собственный путь приобщения и поддержке терапевта. Кроме терапевта такую роль могут играть и другие люди. Гуманистическая групповая психо-терапия ориентирована на установление именно таких отношений между всеми участниками. В этих группах поддерживается климат психологической безопасности, принятия и понимания.

Работа такой группы - сложный динамический процесс, проходящий ряд фаз. Начинается она с хождения «вокруг да около», ожидания, что скажут, как себя вести и т.д. По мере того как группа обнаруживает, что она сама должна определить, что будет делать, нарастает разочарование. Возникает первоначальное сопротивление личному выражению или изучению. Но руководитель не поощряет никакой иной деятельности, кроме самоизучения. Продолжая взаимодействовать, люди делятся прошлыми чувствами, связанными с теми, кого нет в группе. Когда они начинают выражать чувства о настоящем, чаще всего эти первые выражения негативны. Если негативные чувства нашли выражения при этом группа не распалась, не взорвалась, начинает формироваться климат доверия. По мере того как все больше эмоциональных выражений выходит на поверхность, в группе развивается исцеляющая способность. Один из эффектов групповой обратной связи и принятия состоит в том, что люди могут принять самих себя.

В ходе работы группы складывается неприятие по отношению к защите. Группа требует, чтобы индивид был самим собой и не скрывал проявляющихся чувств. Здесь даже негативные чувства (страх, неприязнь и т.д.) вызывают выражение поддержки, позитивных чувств и близости, что ведет к развитию чувства безопасности и еще большему принятию самого себя.

Центральным понятием психотерапии А. Маслоу является само-актуализация.

Самоактуализирующиеся личности отнюдь не совершенны. Они тоже могут испытывать досаду, раздражение, быть вздорными, эго-центричными, злыми или переживать депрессию. Самоактуализация - это не отсутствие проблемы, а движение от проблем кажущихся и простых к проблемам реальным и сложным и их разрешению.

А. Маслоу описывает 8 путей, которыми индивид может само-актуализироваться:

1. Полное, живое и беззаветное переживание проблемы с повышенным осознанием и интересом.
2. В каждом жизненном выборе принимать решение в пользу личностного роста, даже если это связано с риском, прежде всего с риском оказаться в неизвестном.
3. Становиться реальным, существовать фактически, а не только в потенциальности.
4. Быть честным и принимать ответственность за свои действия; ответы на все вопросы искать внутри себя.
5. Развивать способности «лучшего жизненного выбора», верить своим суждениям и интуиции и действовать в соответствии с ними.
6. Развивать свои потенциальные возможности.

г

7. Для самоактуализации характерен «пик переживания», когда мы наиболее интегрированы, лучше осознаем мир и себя, думаем и чувствуем наиболее ясно и точно.

8. Обнаруживать свои «защиты» и работать по отказу от них. Другой кардинальной идеей Маслоу была концепция иерархии

фундаментальных потребностей, которые развиваются от низших к высшим: удовлетворение первичных потребностей (пища, жилье, сон, безопасность) дает возможность развивать высшие, социальные потребности в признании, дружбе, любви, самоактуализации. И хотя сам Маслоу не создал своих специфических методов психотерапии и не был психотерапевтом-практиком, его гуманистические идеи получили широкое применение в психотерапии. По его мнению, эффективность психотерапии обуславливается установлением доверительных и близких отношений между людьми без вмешательства в личную жизнь. Психотерапия способствует удовлетворению социальных потребностей человека в общении, понимании, уважении, любви.

Экзистенциальная психотерапия по своим идеям наиболее близка к гуманистической психологии, и ее можно рассматривать как

глубинно-смысловую гуманистическую терапию. В ее основе лежат идеи феноменологии (Э. Гуссерль), экзистенциальной и аналитической философии (С. Кьеркегор, К. Ясперс, М. Хайдеггер, А. Камю, Ж. П. Сартр и др.), понимающей психологии (В. Дильтей). В терапевтической практике экзистенциальной психологии видное место занимает логотерапия В. Франкла.

Основной движущей силой в поведении человека и его личностном развитии (по Франклу) является стремление к поиску и реализации смысла жизни. Отсутствие смысла жизни или невозможность его реализации приводят к экзистенциальному вакууму, который является причиной многих психологических и социальных расстройств. Логотерапия направлена на то, чтобы помочь человеку обрести утраченный им смысл жизни. Уникальный смысл жизни может быть найден клиентом в одной из трех основных сфер: творчестве, переживании и сознательно принимаемом отношении к тем обстоятельствам, которые пациент не в силах изменить.

В. Франкл разработал 3 основных метода в практике логотерапии: сократический диалог, парадоксальная интекция и директивная рефлексия. Эти методы основываются на таких фундаментальных характеристиках человека, как способность к самоотстранению и самоотрансценденции.

Метод сократического диалога применяется при терапии неврозов, духовного плана (конфликты совести, морально-нравственного плана). Суть метода состоит в создании и понимании клиентом смысла своих проблем.

Техника парадоксальной интекции состоит в том, чтобы клиент захотел осуществлять то (при фобии), или сам осуществлял то (при неврозе навязчивых состояний), чего он так опасается.

Метод директивной рефлексии основывается на переключении внимания с одной актуальной проблемы на другую, что дает возможность некоторое время «отключиться» от волнующей проблемы и посмотреть на нее под иным углом зрения.

Бихевиоральная психотерапия ставит своей целью обучение адаптивным умениям, полезным при столкновении с теми или иными сложными жизненными ситуациями. У клиента с помощью специального тренинга формируются конкретные поведенческие реакции, направленные на решение четко определенных задач. Для объяснения поведения бихевиоризм использует 2 основных понятия: стимул (S) и реакция (R); сознание и прочие понятия отрицаются. Бихевиоризм стремится иметь дело только с наблюдаемыми фактами. В этом смысле поведение, сколько бы оно ни было сложным, может быть исследовано, как и любой другой наблюдаемый феномен.

По Б. Скиннеру, личность определяется как сумма паттернов поведения. Паттерном поведения называется некоторая целостная совокупность поведенческих реакций.

Бихевиоральный терапевт не занимается внутренними состояниями или историей клиента, в его поле зрения актуальное поведение. Для него симптомы и есть сама болезнь, а не проявления лежащей за ними болезни. Бихевиоральный терапевт предлагает клиенту неугрожающую, безопасную аудиторию, в которой он может выразить ранее невыраженное поведение - плач, враждебность, сексуальные фантазии и т. д. Однако терапевт не заинтересован в поощрении этого выражения. Он занимается обучением, наработкой и поощрением способов поведения, эффективно противостоящих тем способам, которые он намеревается исключить, - не-удобным или неправильным. Например, он может учить прогрессивной релаксации, чтобы справиться со

специфическими реакция-ми тревожности, или воспитывает в клиенте уверенное поведение, чтобы противостоять застенчивости. Данная групповая терапия получила название групп тренинга умений. Члены группы рассматриваются как учащиеся, желающие приобрести умения, которые помогут им улучшить свою жизнь и исправить недостатки.

В группах обучают таким жизненным умениям, как управление тревогой, планирование карьеры, принятие решений, родительские функции, коммуникативные умения, тренинг уверенности себе и т. д.

В группах клиентов с тяжелыми нарушениями тренинг умений может касаться развития элементарных навыков, например, таких, как есть не проливая. В группах здоровых людей ставятся более сложные цели. Акцент всегда делается на обучение. Например, в группе, занимающейся терапией взаимоотношений, члены группы учатся специальным межличностным умениям для эмоционального самовыражения без возбуждения защитных и враждебных чувств. Показываются и отрабатываются 4 вида поведенческих умений:

- 1) выражение межличностных чувств - осознание и коммуникация чувств, восприятий и желаний, связанных со взаимоотношениями;
- 2) эмпатический ответ - полное понимание и передача этого понимания собеседнику;
- 3) переключение образа действия - адекватный переход от выражения межличностных чувств к эмпатическому ответу;
- 4) содействие (фасилитация) - обучение тому, как эффективно учить других вышеупомянутым умениям.

Другой вид тренинга умений называется структурированно обучающей терапией и применяется для развития социальных умений,

умений планировать и предупреждать возникновение стресса. Тренинг включает использование таких базовых средств, как, например, моделирование и прогнозирование ролей, осуществление обратной связи и перенос приобретенных умений в реальную группу.

Одним из распространенных тренингов умений является тренинг уверенности в себе (А. Бандура). Быть уверенным в себе означает умение определять и выражать свои чувства, желания, потребности и ожидания; строить отношения с другими, т.е. обратиться

с просьбой, ответить «нет», не чувствуя себя виноватым, настаивать на реализации своих прав, делать и принимать комплименты и т.д. Составляются списки основных прав, которые поддерживают уверенность в себе. Сюда относятся право:

- быть одному;
- быть независимым;
- на успех;
- быть выслушанным и принятым всерьез;
- получать то, за что платишь;
- иметь права, например право действовать в манере уверенного в себе человека;
- отвечать отказом на просьбу, не чувствуя себя виноватым изгоистичным;
- просить то, чего хочешь;
- делать ошибки и быть ответственным за них;
- не быть напористым.

Клиенты обучаются реализовывать и отстаивать свои права. С ними проводятся упражнения, развивающие умения, соответствующие уверенному поведению. Таким образом, через развитие способности действовать группы тренинга умений ведут человека к большей свободе и самостоятельности.

Гештальттерапия представляет собой отрасль психотерапевтической практики, которая основывается на идеях психоанализа, гуманистической и экзистенциальной психологии, гештальтпсихологии и телесной терапии. Ее основателем считается Ф. Перлз.

Среди основных идей гештальттерапии особое место занимает принцип гештальта, т.е. целостности и «фигуративное™». Гештальт не сводится к сумме своих частей, это целостность, существующая на определенном фоне или внутри некоторого контекста.

Жизненная ситуация клиента представляет собой гештальт, и поэтому бессмысленно работать с одним каким-то качеством или одной его частью, исключив все прочие и не учитывая контекст, в котором это качество проявляется. То, что мы считаем дефектом или недостатком, может играть чрезвычайную приспособитель-

скую роль в контексте жизни клиента. Фактически только самклиент может выстроить новый, более позитивный, с его точки зрения, гештальт своей жизни.

Обычно клиент способен видеть ситуацию только с одной точки зрения, важнейшая задача терапевта состоит в том, чтобы расширить спектр точек зрения у клиента, предоставить ему возможность увидеть свою проблему в ином свете и, не навязывая своей точки зрения, сделать так, чтобы он сам обрел новый взгляд на вещи. Иногда для этого надо изменить отношения фигуры и фона - фон сделать фигурой, а фигуру - фоном.

Наиболее распространена групповая форма гештальттерапии, характерной чертой которой является так называемый «горячий

стул», который периодически занимает (по желанию) тот или иной член группы и с которым работает терапевт на глазах остальных членов группы. Эмоциональная поддержка со стороны других членов группы оказывает позитивный эффект на процесс терапии, с другой стороны, наблюдая работу с одним из членов группы, остальные могут разрешить, благодаря переносу, и свои проблемы.

Гештальттерапия состоит в том, чтобы предложить клиенту сфокусироваться на осознании того, что переживается в настоящем, а не исследовать прошлое в поисках воспоминаний о травме или незаконченной ситуации, но при этом фрагменты незаконченных ситуаций (незавершенных гештальтов) из прошлого неизбежно всплывают как часть этого опыта в настоящем. Тогда клиенту предлагается вновь их проиграть, пережить, чтобы завершить и ассимилировать в настоящем.

Гештальтметодики направляют клиента на воссоздание обеих сторон и установление диалога между ними. Например, если клиент сидит на «горячем стуле», то на другой пустой стул напротив

него можно посадить воображаемого партнера, с которым у клиента нарушены взаимоотношения, и по очереди представлять слово

то одному, то другому. От имени воображаемого партнера может говорить сам клиент, садясь на соответствующий стул, или один из участников группы, которого выбирает клиент. Таким же образом может быть организован диалог между психологическими частями личности, которые находятся в конфликте, и т.д.

Наиболее важно в процессе гештальттерапии обратить внимание клиента на актуальные чувства, которые он переживает здесь и теперь, и телесные проявления его состояния, чем достигается

расширение зоны осознания.

Для успешного проведения терапии сам терапевт должен быть «здесь и теперь». Порой для клиента вполне достаточно, если терапевт просто присутствует, но это должно быть искреннее и открытое присутствие. Другая задача терапевта - обеспечение обратной связи. То есть он служит своеобразным зеркалом для клиента, позволяя последнему лучше увидеть себя и свою собственную позицию в проблемной ситуации.

Еще одна сторона гештальтпроцесса - действие. Терапевт побуждает клиента не только к самоосознанию, но и к совершенно конкретным действиям, например сделать выбор из двух альтернатив, символизируемых двумя различными стульями. Осуществляется как физическое передвижение клиента.

Важное место в деятельности гештальттерапевта занимает организация гештальтэксперимента. Терапевт вводит в ситуацию новые переменные или по-новому организует взаимодействие между прежними, побуждает клиента попробовать новые способы поведения. Например, клиент жалуется, что ощущает стену между собой и супругом. Терапевт может предложить представить, что барьер

преодолен и клиент оказался на стороне супруга, при этом клиент обязательно физически перемещается за воображаемый барьер. Цель - посмотреть, как будет протекать взаимодействие супругов без барьера. Результат такого взаимодействия заранее неизвестен. Очень может быть, что клиент почувствует, что на самом деле ему не по себе без этого барьера, что он создавал его сам как защиту от супруга и т.д.

Работая с группой, терапевт обычно предлагает ряд упражнений, способствующих расши-

рению сознания участников и подготавливающих их к работе на «горячем стуле» [17].

Среди разновидностей немедицинской групповой психотерапии можно выделить общинную психотерапию. Этот метод предполагает привлечение к психотерапии в меру возможностей всех людей, так или иначе причастных к происходящему. Принципы равноправного корпоративного сотрудничества, отсутствие в терапевтическом сеансе отношений «врач-больной», «начальник-подчиненный» позволяют всем участникам активно включаться в происходящее и ощущать собственную значимость в принятии всех решений, касающихся группы. Такая форма психотерапии, где проявляются только равноправные, партнерские отношения, позволяет каждому участнику более свободно проявлять свою индивидуальность и легко преодолевать барьеры между ведущим-организатором и участниками из-за отсутствия формально-статусных отношений. Ведущий в этом случае выполняет лишь вспомогательную роль, обусловленную задачей оказания психологической помощи клиентам и обучением других участников оказывать помощь себе самостоятельно. Существует определенная специфика в организации и проведении совещаний больших и малых групп, персонала и семей.

На совещаниях, касающихся общих проблем общины, связанных с терапией, присутствуют все причастные к этому процессу.

Суть таких совещаний - преодоление различных антисоциальных тенденций. Направлено оно на отреагирование тех ощущений, которые испытывали участники во время терапии и которые не удалось проконтролировать. Здесь основная цель - укрепить чувство самоуважения участников. Совещание персонала связано с критическим обсуждением хода выполнения программы и определением дальнейших шагов терапии. Семейные ежевечерние совещания способствуют укреплению солидарности и взаимопонимания в данной конкретной малой группе (семье).

Общинная терапия получила широкое распространение в лечебных заведениях, исправительных учреждениях, религиозных организациях, этнокультурных общностях, в некоторых сферах профессиональной деятельности. Как разновидности общинной терапии можно выделить различные клубы, кружки и другие целенаправленные объединения людей, советы ветеранов, участников различных событий, фонды помощи и защиты [34].

Позитивная семейная психотерапия относится к числу направлений гуманистического мировоззрения. Ее основатель Н. Пезиш-

киан успешно синтезировал опыт различных культур в психотерапии. Это направление получило название транскультурной психотерапии, где особое внимание отводится возможности включения в терапевтический процесс всех сфер жизни. В позитивной психотерапии широко используются на различных стадиях техники и элементы таких психотерапевтических методов, как психоанализ, психодрама, гештальттерапия, применяются методы саморегуляции, гипноза, арттерапии.

К базисным идеям и принципам данной семейной психотерапии относятся позитивные представления о человеке, принцип надежды, принцип баланса, транскультурный принцип, позитивная концепция семьи, принцип кооперации усилий.

Позитивное представление о человеке основывается на убеждении, что каждому индивиду присущи две базовые способности: любви и знания, которые должны быть развиты посредством социализации и образования. Позитивный подход в семейной терапии непосредственно связан с позитивной концепцией семьи. Семья рассматривается как основная единица общества и институт человеческого сообщества, который существует, пока существует общество. Зависимость между семьей и обществом, отдельными индивидами и их семьями дает возможность рассматривать любую психотерапию как семейную психотерапию. Ни один человек поэтому не должен подвергаться психотерапии вне семейной терапии. Каждый клиент должен быть рассмотрен в контексте своего ближайшего окружения и микрокультуры. Позитивная семейная психотерапия - это не только метод терапии, но и обучение самопомощи. Она предлагает свою концепцию для предотвращения и разрешения конфликтов и нарушений. Один из способов - подготовка людей к семейной жизни. Человек должен познать все в процессе образования, которое бывает физическим, эмоциональным, духовным. Это образование должно быть сбалансированным и целостным, а неразрозненным. Физические, интеллектуальные, социально-эмоциональные и духовные способности есть в каждом человеке. В зависимости от культуры и образования одни из них оказались более

актуализированы и развиты, чем другие. В позитивной психотерапии поощряются активность и самостоятельность клиента в решении своих проблем и оказании помощи своей семье и окружению. Транскультурный подход, используемый в позитивной психотерапии, дает возможность значительно расширить диапазон решенных психологических и социальных проблем клиентов, а также увеличить глубину видения проблем, их относительность и перспективы позитивных изменений. Позитивный подход помогает клиенту изменить свою точку зрения и более гибко реагировать на проблемную ситуацию. Он является основой терапевтического взаимо-

действия между терапевтом и клиентом. Такие культурные элементы, как истории, легко принимаются клиентом и дают материал для работы воображения в решении собственных проблем.

В рамках психотерапии и самопомощи используется пятиступенчатая стратегия. На каждой ступени терапии даются истории, для того чтобы помочь клиенту постичь смысл данной стадии терапии и применить ее в жизни.

I. Стадия наблюдения и дистанцирования. Здесь анализируется ситуация клиента и создается возможность отхода клиента от своей проблемы и рассмотрения ее со стороны.

II. Стадия инвентаризации связана с задачей прояснить изучаемую историю клиента, выявить те правила и отношения, которые кажутся клиенту неизменными, сдерживают его личность и соотносятся с его жизненной историей. При помощи дифференциально-аналитического опросника (ДАО) опыт клиента осознается как положительно или отрицательно оцениваемые отношения.

III. Стадия ситуационной поддержки. На этой стадии клиент работает как «терапевт». Вместо критики в адрес других людей, из-за которых возник, по его мнению, конфликт, клиент учится поощрять других, вовлекая и раскрывая их позитивные способности, которые сам клиент уже раскрыл для себя на предыдущих стадиях.

IV. Стадия вербализации. Клиент уже на более зрелом уровне обучается техникам и способам общения и консультации, с которыми он начинает общение дома, в кругу семьи. На этой стадии он знакомится с концепцией семейного совета, члены семьи включаются в терапию.

V. Стадия расширения целей. На этой стадии, которая, по сути, сопровождает весь терапевтический процесс, клиент приобретает навыки самому развивать все свои способности и уделять внимание всем сферам жизни. Он учится по-новому жить, видеть и достигать те цели, которые раньше ему были неизвестны [21].

Вместе с тем следует ясно отдавать отчет, что групповая психотерапия не панацея от всех проблем. Более того, она может привести к социальной дезадаптации, если учитывать разницу между групповой атмосферой и суровыми реалиями современной жизни. Полагаться только на групповую психотерапию, по крайней мере, наивно. Групповая психотерапевтизация населения граничит иногда по своим последствиям с наркотическим эффектом.

Подход к решению социально-психологических проблем с позиции групповой психотерапии является достаточно традиционным. Однако в современных условиях ограничиваться этим нельзя. Дело в том, что проблема социального и психологического здоровья не сводится к организационному и личностному развитию и тем более не решается только с помощью групповой психотерапии.

Она требует более широкой постановки вопроса и решения в более масштабном контексте посредством социальной психогигиены

4

ны, обеспечения продовольственной, криминальной, экологической и информационной безопасности.

Социальное и психологическое здоровье нации зависит от экономических и экологических условий, качества и образа жизни, питания, отдыха, лечения, комфортности среды обитания, наличия стресс-факторов, уровня преступности.

Одной из опасностей для психического здоровья нации является влияние «масс-медиа», электронный контроль за жизнью, настроениями, мнениями граждан.

Специальные технические средства нового поколения способны негативно влиять на психику, причем как на сознательном, так и

на подсознательном уровне.

Попытки внедрить информационный тоталитаризм (экспансионизм) объясняются борьбой за расширение сфер контроля с помощью средств массовой информации. При этом наблюдается не просто контроль за общественным мнением, но и массовое манипулирование. Данный факт прямо противоположен идеям Роджерса, Маслоу, Франкла о личностном развитии, самоактуализации, поиске смысла человеческой жизни. В связи с этим встает вопрос о необходимости создания информационной безопасности личности и общества, в том числе от телевизионного насилия. Она включает в себя не только технические, юридические средства защиты, но и психологические, например реализацию идеи о ненасилии, что предполагает отказ от насилия в политике, семье, ненасильственном общении в организации и пр.

Существует очевидная связь между психическим здоровьем и духовным, нравственным развитием нации. На основании этого делается вывод, что решение проблемы связано только с использованием религиозного опыта. Не отрицая нравственных возможностей религии, нельзя недооценивать значение качества, образа, уклада жизни, ментальности, культуры в развитии нации, т.е. экологической психологии. Такой подход к роли культуры в духовном развитии нации должен стать государственным, что предполагает сохранение и всемерную поддержку национальной культуры. Религия является сугубо частным делом. Нельзя допустить, чтобы религия использовалась в государственных, идеологических, манипулятивных целях, а также в психологической практике. В противном случае прикладная социальная психология превращается в оккультную науку.

Литература

1. Альманах психологических тестов / Сост. и общ. ред. Р.Р. и С.А. Римские.-М., 1995.
2. Берн Э. Трансакционный анализ и психотерапия. - СПб., 1992.
3. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. - СПб., 1993.
4. Бондаренко В.П. Выбор профессии. - М., 1989.
5. Войтова С.А., Зубань Е.Н. Ролевые игры. - СПб., 1992.
6. Волков И.Л. Социометрические методы в социально-психологических исследованиях. - Л., 1970.
7. Групповая психотерапия / Под ред. Б.Д. Карвасарского, С.Ледера. - М., 1990.
8. Джеймс М., Джонгвард Д. Рожденные выигрывать. - М., 1993.
9. Ковалев СВ. Подготовка старшеклассников к семейной жизни. - М., 1991.
10. Кондратенко В. Т., Донской Д.И. Общая психотерапия. - Минск, 1993.
11. Киппер Д. Клинические ролевые игры и психодрама / Пер. с англ. - М., 1993.
12. Крижановская Ю.С., Третьяков В. П. Грамматика общения. - Л., 1990.
13. Кроз М.В. Аннотированный указатель методов социально-психологической диагностики. - М., 1991.
14. Лейтц Г. Теория и практика: Классическая психодрама Я.Л. Морено / Пер. с нем.-М., 1994.
15. Леонтьев Д. А. Тест смысло-жизненных ориентации. - М., 1992.
16. Линде Н. Психотерапия в социальной работе. - М., 1992.
17. Личность и личностный рост: Восточная теория личности / Сост. Д.Фейдимен, Р.Фрейгер. - М., 1994.
18. Лучшие психологические тесты для профотбора и профориентации / Отв. ред. А.Ф. Кудряшов. - Петрозаводск, 1992.
19. Общая психология / Под ред. В.В. Богословского, А.Г. Ковалева, А. А. Степанова, С. Н. Шаболина. - М., 1973.
20. Основы социального психоанализа / Под ред. В.Д. Попова. - М., 1966.
21. Пезешкиан Н. Позитивная семейная психотерапия. - М., 1992.
22. Петренко В.Ф. Психосемантика сознания. - М., 1998.
23. Петровский А.В., Шпалинский В.В. Социальная психология коллектива. - М., 1978.
24. Практические занятия по психологии. - М., 1972.
25. Проективные методы исследования личности / Сост. В.А. Лапин. - Пенза, 1990.

26. Психологическая диагностика детей и подростков / Под ред. К.М.Гу-ревича, Е. М. Борисовой. - М., 1995.
27. Психологическое тестирование / Сост. В.А.Лапин.-Пенза, 1990.
28. Рогов Е.И. Настольная книга практического психолога в образовании. -М., 1995.
29. Рудестам К. Групповая психотерапия. Психокоррекционные группы:теория и практика. - М., 1993.
30. Сборник психологических тестов / Сост. Е. Каранешта. - Киев, 1992.
31. Сидоренко Е.В. Психодраматический и недирективный подходы в групповой работе с людьми. - СПб., 1992.
32. Франка В. Человек в поисках смысла жизни. - М., 1990.
33. Черны В., Колларик Т. Компедиум психодиагностических методик. -Братислава, 1988.- Т. 2.
34. Шнайдер Г. Криминология. - М., 1994.
35. Шмидт Р. Искусство общения. - М., 1992.
36. Щекин Г. В. Визуальная психодиагностика и ее методы. - Киев, 1992.
37. Эйдемиллер Э.Г., Юстицкий В.В. Семейная психотерапия. - Л., 1990.
38. Этнопсихология / Под ред. А. А.Деркача. - М., 1992. - Ч. II.

Раздел IX

ОРГАНИЗАЦИОННОЕ РАЗВИТИЕ

Глава 28

СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОРГАНИЗАЦИОННОГО РАЗВИТИЯ

§ 1. Функции и эффективность социальных организаций

Под организационной психологией следует понимать направление социальной психологии по развитию социальной организации (управление персоналом, оптимизация организационного климата, информационных потоков) и т. п.

Нельзя сказать, что вопрос о развитии социальной организации в отечественной прикладной социальной психологии абсолютно нов. Еще в 70-е годы разрабатывались проблемы социального планирования, паспортизации социальных организаций. Правда, было и другое - идеологические спекуляции относительно проблем развития социальных организаций в виде так называемых теорий формирования коллективов. Такой подход был обусловлен идеологическими соображениями - социальным заказом того времени. Сегодня идеологический подход должен уступить научному.

В данном случае, под научным подходом к развитию социальной организации подразумевается теория управления, менеджмента.

В зарубежной литературе социальная организация понимается как социальная система, которая характеризуется определенной общностью, идентичностью, имеет точный список членов, программу деятельности и процедуру перемещения сотрудников.

Неоценимый вклад в разработку проблем, связанных с деятельностью социальных организаций, внесли А. Маслоу, Э. Этциони, Ф. Тейлор, Н. Вебер, Л. Урвик, Дж. Рейли, Ф. Херуберг, Д. Макгрегор, Д. Кайтц. Теоретико-методологические и научно-методические основы классической школы социальной организации составляют принципы научной организации труда Ф. Тейлора, теория бюро-кратической организации М. Вебера, административная система Фолтоля и «синтетическая» концепция управления.

Основная идея Муни и Дж. Рейли состоит в том, что эффективная организация - система, построенная на строго формальных принципах, которые описываются через процесс и результат. Со-

гласно этой идеи самым важным признаком организации является координация. Скалярный принцип описывает вертикальную координацию, роль лидера в координации действий. Функциональный принцип утверждает, что в основании всех других организационных функций лежат планирование, выполнение и контроль.

Согласно «синтетическому» подходу Урвика и Гьюлика функции администрации сводятся к планированию, организации, комплектованию штатов, руководству, координации, отчетности и составлению бюджета.

Благодаря усилиям Гьюлика, Муни и Урвика теория классической школы приобрела законченность. Они определили круг положений, ставших затем своего рода аксиомами. К ним относятся принципы специализации, диапазона контроля и единоначалия.

В дальнейшем принципы социальной организации были обогащены такими теориями, как «топография» организационного пространства, которое состоит из «географического», функционального, статусного и иерархического; мотивация достижения; описание власти; теория стилей Р. Лайкерта; модель Р. Блейка и др.; модель успешного руководителя Б. Басса (руководитель может быть успешным, но неэффективным, а может быть и успешным, и эффективным, если нацеливает подчиненных на организационное развитие); обоснование стиля руководства, понятие об адаптивном руководителе; модель эффективной организации Р. Лайкерта; стратегия организационного изменения; теория о механистической и органической организации.

Р. Лайкерт к причинным переменным отнес внутриорганизационные факторы: формальная структура организации, стратегия, социальная политика, профессионально-квалификационный состав работников. Промежуточные переменные обозначают человеческие ресурсы организаций: отношение к труду, организационный климат, методы принятия решений, уровень доверительности к руководству, лояльность и т.п. Наконец, результирующие зависимые переменные выражают конечный результат усилий.

Взаимосвязь между этими факторами можно представить в качестве стимулов (причины), воздействующих на ресурсы и создающих определенный результат (выход). Подобная модель объясняет, почему попытка непосредственно воздействовать на промежуточные переменные не приводит к успеху. Правильнее оказывать влияние на них через изменение причинных факторов. Точно так же попытка улучшить результирующие показатели организации через воздействие на промежуточные, по Пайперту, менее успешна, чем изменение причинных переменных.

Если руководитель стремится любой ценой повысить продуктивность, оказывая давление на работников, не позаботившись об улучшении условий труда, решении жилищной проблемы, подборе квалифицированных кадров, то он может добиться временных успехов, но в конце концов в этой организации наступят негативные последствия.

В зарубежной социальной психологии выделяются два подхода, которые по-разному освещают воздействие на поведение индивидов организации и предлагают разные стратегии организационного изменения. Психотерапия сосредоточивается на причинах (мотивах) поведения, сформированных в детстве, во главу угла ставится наблюдаемое поведение. При этом учитываются разные уровни изменения, в том числе групповой (организационной) деятельности. Самое сложное - изменить групповую деятельность, так как приходится иметь дело с ценностями, нормами, обычаями и традициями [10].

В принципе есть два основных пути развития социальной организации:

- а) неэффективный, приводящий к банкротству, закрытию организаций, безработице, невыплате зарплаты и т. д.;
- б) эффективный.

Критерием различия двух данных моделей развития служит результиративность. Правда, при этом должна учитываться и «цена» достижения результата.

При определении пути развития (эффективности-неэффективности) социальной организации следует учитывать не просто результиративность, а результиративность во времени, в перспективе, стабильность, будущность развития, т. е. не сиюминутную выгоду, а долговременную результиративность, в основе которой лежат грамотные стратегии, планирование, кадровая политика, управление и соответствующее состояние организационной культуры (норм, ценностей и социально-психологического климата).

В последнее время на Западе получила распространение теория выживания организации. Авторы данной теории считают, что в любой организации происходит борьба между силами, заинтересованными в повышении эффективности ее деятельности и в ее выживании. В первые годы после создания организации эффективность играет преобладающую роль. Но со временем организация входит в конфликтный период, когда с наибольшей силой проявляются противоположные интересы групп внутри и вне организации.

Например, акционеры выступают за глубокие преобразования, а персонал против, потому

что видит в этом угрозу своему положению. Нередко после приватизации организация стремится к структурному сдвигу, а не эффективности, рассчитанной на долговременный, а не сиюминутный успех [28].

Эффективность социальной организации зависит от следующих переменных:

- 1) стратегического целеполагания и планирования деятельности;
- 2) оптимальности организационной структуры;
- 3) профессионального отбора кадров;
- 4) степени сформированности управленческой команды;
- 5) эффективности методов управления по постановке диагноза, принятию решений, осуществлению контроля на внешнем, среднем и низшем уровнях руководства должностными лицами;
- 6) оптимальности информационных потоков;
- 7) содержания организационной культуры (образа организации, ценностей, норм, социально-психологического климата) как составной части экологической психологии;
- 8) мотивации профессиональной деятельности сотрудников организации.

О способах реализации каждого направления деятельности социальной организации имеется обширная литература [8, 11, 29, 30].

Большую роль в повышении эффективности социальной организации может сыграть практикующий социальный психолог. В результате проведения социально-психологической диагностики, организационного консультирования, применения психотехнологий, а в отдельных случаях трансформации одного типа организации в другой наступают, как правило, позитивные изменения.

В эффективно функционирующих социальных организациях управление совместно с организационной культурой, экологией (пространством) оказывают позитивное влияние на мотивацию их членов.

Выделяют 3 взаимосвязанные сферы усиления мотивации персонала социальной организации.

1. Организационно-практическая мотивация, которая включает:

- мотивацию трудовых функций;
- мотивацию творческой актуализации;
- мотивацию достижений, карьеры, вознаграждения.

2. Организационно-институциональная мотивация:

- мотивация соучастия и сотрудничества;
- мотивация авторитета и социального признания;
- мотивация независимости и подчинения, дисциплины и ответственности.

3. Механизм побуждений.

Отличительной чертой эффективно функционирующих социальных организаций является усиление мотивации их сотрудников по сравнению с мотивацией работников других учреждений. Эти организации заботятся о формировании в общественном мнении и отдельно у каждого члена высокого статуса и социальной значимости.

Идентификация сотрудника с организацией определяет его подчиненность организационной культуре (нормам, атрибутике, сленгу и пр.).

Усиление указанных мотивов обеспечивает устойчивое организационное развитие [12]. На развитие социальной организации оказывают положительное влияние мероприятия, применяемые прак-

тически социальными психологами для повышения психологической компетентности, профессионального и личностного роста персонала. Поэтому одним из условий эффективного развития социальных организаций является совершенствование управления их персоналом.

Практический социальный психолог совместно с руководством должен уметь преодолевать силы сопротивления в организации (Г. Вольф). Для этого он обязан знать:

- методы наблюдения за взаимодействиями внутри организации;
- влияние истории организации на взаимоотношения ее сотрудников;
- причины сопротивления и саботажа, как на них реагировать;
- секреты и их разрушительную силу;

- стратегию борьбы с сопротивлением и саботажем;
- ключевые разрушительные взаимоотношения в организации;
- организацию работы с неэффективными взаимоотношениями между сотрудниками.

Практическое значение приобретают следующие моменты.

1. Социально-психологические проблемы совершенствования управления персоналом в сфере социальных организаций.

Большинство малых и средних предприятий находится в частной собственности, в результате чего происходит трансформация производственных отношений работодателя и наемного работника. Отсюда первоочередную важность для эффективного управления персоналом приобретает внедрение оптимальной системы внутриорганизационных отношений, а также нематериального стимулирования труда, которое во многих ситуациях может быть действеннее, чем материальное.

У современного российского работника сформировалось деформированное отношение к труду. Особенности менталитета, например склонность к иждивенчеству, безответственное отношение к труду, нежелание повышать квалификацию или изменять специальность и т.д. - все это необходимо учитывать при использовании на деле теоретических и практических разработок в области управления вообще и персоналом в частности. Важное значение для управления имеют правильная оценка менталитета российского работника и руководителя и усилия по их коррекции в направлении, адекватном современному рынку.

Специалисты должны стремиться создавать условия, при которых денежное вознаграждение становится реально мотивирующим фактором:

- заработной плате в организации должно придаваться достаточно большое значение;
- работники должны быть убеждены в наличии устойчивой связи между заработной платой, производительностью и качеством труда;
- заработная плата должна складываться из трех частей: должностного оклада, надбавки за выслугу лет и главной переменной части, зависящей от достигнутых производственных результатов.

Внешняя среда (экология, организационная культура и климат) воздействует на развитие мотивации и изменение поведения работника. Поэтому в большинстве ситуаций изменение внешней для работника среды приводит к желаемому результату без дополнительного психологического воздействия. Проводить необходимые изменения в малой организации значительно легче, чем в крупной.

Огромное значение в повышении эффективности деятельности организации имеет правильное решение проблемы управления неформальными группами. Здесь следует выделить особенности неформальных групп, причины примыкания работников к ним, социальные характеристики неформальных групп, необходимую последовательность действий руководителя при управлении неформальной группой.

Каждый человек должен рассматриваться не в качестве средства достижения целей, а как личность, требующая к себе бережного отношения и индивидуального подхода.

По мере усиления групповой мотивации и укрепления группы (как формальной, так и неформальной) у каждого работника происходит частичное замещение индивидуальных мотивов групповыми или организационными. Это способствует улучшению психологического климата в группе и организации, повышению эффективности труда и упрощению управления группой и организацией.

В условиях низкой степени удовлетворения потребностей с помощью оплаты труда для российского работника естественнее работать ради удовлетворения высших потребностей - признания, уважения, причастности к успеху, общения. Огромную роль в удовлетворении этих потребностей играет группа, к которой принадлежит работник, поэтому значение эффективного управления как формальной, так и неформальной группой нельзя преуменьшить.

На основании сформулированных закономерностей существования групп и управления ими, а также моделей взаимодействия руководителя и группы возможно создание «идеальной» рабочей группы, которая характеризуется следующими показателями: открытостью

внутри и вовне; гибкостью; сбалансированностью индивидуальных, групповых и организационных интересов; бережным отношением к отдельным работникам; осознанием ответственности

сти; инициативностью; адекватной реакцией на изменение внешних условий.

Практика, к сожалению, показывает, что современный российский руководитель в большинстве случаев склонен к силовому управлению с помощью влияния через страх. Однако при наличии общих целей в управление деятельностью работника включаются внутренние стимулы, которые согласно теории двойной мотивации значительно эффективнее внешних. Из-за особенностей мента-

литета российского работника для укрепления дисциплины иногда допускается применение силовых методов. Наиболее рациональным стилем управления является демократический. Однако требование дисциплины в организации обуславливает наличие элементов авторитарного стиля управления, что неизбежно и естественно на данном этапе развития экономики.

Необходимо подчеркнуть, что российская практика имеет множество примеров того, как работники трудятся с высокой отдачей в большей степени на благо организации, а удовлетворение потребностей происходит параллельно и имеет вторичное значение. Здесь сказывается положительная сторона опыта коллективной работы, который имеется в России.

2. Организационные проблемы управления персоналом и вопросы организационной культуры в социальных организациях.

На основе формальной и неформальной власти в организации возможно построение эффективной организационной культуры. Механическое перенесение на российскую почву технологи-

ванного и обезличенного подхода к управлению, основанного на трудах западных ученых, может принести значительный вред.

Анализ коммуникаций в социальных организациях выявил следующие закономерности эффективного построения коммуникационной сети (деловой переписки, общения; проведения совещаний и т.д.): 1) прочные коммуникации возникают, когда обе стороны коммуникационного канала не стараются добиваться результатов немедленно и в полном объеме; 2) эффективность коммуникаций, как вербальных, так и невербальных, повышает ценность и полезность информации для обеих сторон, даже при отрывочных контактах; 3) большое значение для эффективности коммуникаций

имеет как физическое и психологическое их окружение, так и правильное определение собеседниками целей коммуникации и умение быстро приспосабливаться к их изменению; 4) для контроля за качеством коммуникаций со стороны руководителя совершенно необходима обратная связь. Кроме того, внутри организации все общение должно строиться на долгосрочных целях и интересах, что повышает устойчивость общения в повседневной работе; неформальные коммуникации обычно бывают более эффективны, чем формальные, однако для поддержания дисциплины в организации формальные коммуникации просто необходимы [25].

§ 2. Социально-психологическая диагностика социальных организаций

Социальная организация состоит из официальной и неофициальной (неформальной) структуры.

Официальная организация - это система официальных отношений, определенных предписаниями, инструкциями, правилами, за-

конами, распоряжениями, штатным расписанием. Она включает: 1) распределение функций; 2) субординацию должностей; 3) систему коммуникаций (передача распоряжений, отчеты, консультации, совещания и т.п.). Все функции объединяет руководство, т.е. организация процесса управления, обеспечивающая принятие решения и его реализацию.

Неформальная организация существует по неписаным законам и представляет собой совокупность индивидов, малых групп и общение между ними.

Социально-психологической диагностике подлежат множество вопросов, связанных с функционированием социальных организаций, в частности:

- а) оценка состояния и развития потенциала социальной организации в целом;
- б) оценка отдельных сотрудников и профессиональных групп.

При этом первостепенное значение имеет диагностика социально-психологических характеристик таких параметров организации, как:

- 1) профессиональный подбор кадров;

- 2) оценка персонала;
- 3) эффективность управления (менеджмента) - личность руководителя, стиль руководства и пр.;
- 4) оценка официальной коммуникации (информационных потоков);
- 5) состояние организационной культуры (образ организации, нормы, ценности, правила, социально-психологический климат).

Для диагностики организации используют методику Р.Лайкерта «Профиль организационных характеристик» и «Шкалу организационных парадигм» Л. Константина.

Опросник Р.Лайкерта включает 6 блоков: лидерство, мотивацию, коммуникацию, принятие решений, цели и контроль.

Полный вариант опросника содержит 51 пункт, а короткий - 18, в частности, такие вопросы, как: «Каков уровень доверительности в отношениях между руководителем и подчиненными?» (блок «Лидерство»), «Насколько хорошо руководители знают проблемы, с которыми сталкиваются подчиненные?» (блок «Коммуникация»),

Члены организации отвечают на вопросы блоков, делая отметки на шкале, разделенной на четыре части, каждая из которых содержит 5 градаций.

Л.Константин разработал специальный инструмент, в полном варианте включающий 25 пунктов, за каждым из которых следуют четыре различные фразы, позволяющие завершить его, например: «Руководство... а) определяет лидеров и возможные направления развития; б) дает людям возможность делать вещи так, как они считают нужными; в) действует как катализатор группового взаимодействия и сотрудничества; г) задает контекст и цель, сводя к минимуму остальное вмешательство».

Исходным этапом профессионального отбора кадров является изучение конкретных видов профессиональной деятельности и выявление их требований к специалисту. Иначе говоря, профотбор нужно начинать с анализа деятельности, цель которого - определение требований, предъявляемых профессиональной деятельностью

к характеристикам человека, т. е. профессионально важным качествам специалиста в той или иной области. Требования оформляются в виде документа - профессиограммы или психограммы.

При осуществлении профессионального отбора, как правило, учитываются следующие показатели:

- физическое развитие;
- медицинские противопоказания (соматическое состояние);
- психиатрические показатели (отклонение от психической нормы);
- психические признаки развития личности.

При этом обследование кандидата соответствующими специалистами проводится разрозненно: отдельно оценивается физическое, соматическое состояние и т.д.

В единый документ результаты не сводятся. Такое допустимо при «отбраковке», когда специалист профессионально не пригоден по каким-либо показателям.

Степень профессиональной пригодности колеблется от пригодности в первую очередь до условного зачисления кандидата. Для определения этой степени необходимы комплексные данные, в том числе и прогностического характера.

При профотборе целесообразно учитывать следующие аспекты личности:

- психофизиологический (сенсорика, моторика, познавательные явления, психические состояния);
- индивидуально-психологический;
- социально-психологические (коммуникативные способности и пр.);
- социально-нравственные (нормативная сторона).

Только такой подход может провести грань между профанацией и настоящим профотбором.

В целях профориентации подростков и взрослых можно применять методику Е.А.Климова «Дифференциально-диагностический опросник» (ДДО) и методику «Карта интересов» [17].

Для выявления психофизиологических, индивидуально-психологических и социально-

психологических свойств и состояний личности используется чрезвычайно широкий спектр методик.

При профотборе часто используют тест Кэттела (16F-опросник), опросник Мини-Мульт (сокращенный вариант Миннесотского многомерного личностного перечня), проективные рисуночные техники, методики по диагностике интеллекта (тест Амтхауэра, КОТ и др.), обучаемости, креативности.

Для более глубокого изучения личностных качеств кандидатов может быть использован многоуровневый личностный опросник «Адаптивность», разработанный А. Г. Маклаковым и С. В. Чермяниным.

Опросник содержит 165 вопросов и имеет следующие шкалы:

- достоверность (Д);
- адаптивные способности (АС);
- нервно-психическая устойчивость (НПУ);
- моральная нормативность (МН).

На каждое утверждение кандидат на замещение на должность должен ответить «да» или «нет» [21].

Мировая практика найма на работу строится на учете такого документа, как резюме, который включает основные факты автобиографического характера.

Необходимой составной частью кадровой политики любой организации является оценка персонала. Она подразделяется:

- 1) на текущую - инструмент работы руководителя с подчиненными;
- 2) аттестацию - инструмент управления персоналом. Текущая оценка сотрудников осуществляется через контроль за исполнительской дисциплиной.

Аттестационная комиссия анализирует и сопоставляет информацию, полученную с помощью различных методик, принимает решение о результатах аттестации персонала [9].

Эффективность управления социальной организацией зависит от личностных особенностей руководителя и стиля руководства.

Для оценки личности руководителя используется популярный тест «Какой Вы руководитель!», а стиля руководства – методика В. П. Захарова [21]. Методики по этой тематике в наиболее полном объеме представлены в сборнике «Психологические тесты» (для деловых людей) (М., 1994).

Функционирование социальной организации зависит от информационных потоков, официальной коммуникации, делового общения. Для оценки стиля работы с деловыми бумагами используется тест с аналогичным названием. Основан он на самооценке руководителем стиля работы с деловыми бумагами по 12 суждениям, объединенным в 4 группы (по 3 суждения в каждой) [29].

Диагностика организационной культуры включает в себя, в частности, изучение социально-психологического климата социальной организации. Методика по изучению социально-психологического климата позволяет выявить эмоциональный, поведенческий и когнитивный компоненты отношений в организации. В качестве существенного признака эмоционального компонента рассматривается критерий привлекательности - на уровне удовлетворенности «нравится - не нравится», «приятный - неприятный». При конструировании вопросов, направленных на измерение поведенческого компонента, имеется в виду критерий «желание - нежелание работать», «желание - нежелание общаться с членами организации в сфере досуга». Основным критерием когнитивного компонента избрана переменная «знание - незнание особенностей членов организации» [17].

§ 3. Формирование имиджа социальных организаций

В Большом англо-русском словаре (М., 1972) даются следующие лексические значения слова «имидж»: 1) изображение; 2) идол, кумир; 3) икона, фигура, статуя святого; 4) подобие, копия; 5) мысленный образ, мысленное представление; 6) образец, символ; 7) зеркальный эффект. Из множества лексических значений слова «имидж» выберем два: имидж как образ и как символ. Два этих значения передают психологическую сущность данного явления.

Имидж социальной организации иначе называют корпоративным, В данном случае это

имидж организации в целом, а не каких то отдельных подразделений или результатов ее работы. Здесь и репутация организации, и ее успехи, и степень стабильности. Особенно важен подобный тип имиджа для финансовых структур. К позитивному единому имиджу стремятся, например, авиакомпании, использующие собственную символику, единую униформу и т. п. [2].

Имидж социальной организации - ее образ, сложившийся в массовом сознании, в глазах партнеров, конкурентов, клиентов, обывателей. Представление о фирме формируется не только рекламой ее товаров, но и названием, символикой, девизом, общественными ценностями, которые фирма поддерживает, интерьером офиса, впечатлениями об отношениях сотрудников.

Позитивный образ компании экономит ее затраты, негативный - намного увеличивает. У ведущих западных компаний зачастую затраты на рекламу товара превышают затраты на его производство, оставаясь тем не менее экономически оправданными. Одна удачно найденная фраза может увеличить объем продаж в несколько раз.

К пониманию необходимости серьезных инвестиций в свой имидж пришли и отечественные фирмы. Однако качество, адресность и стиль российских разработок в большинстве случаев остаются на низком уровне.

Простой путь заимствования западных моделей формирования имиджа не может привести к успеху на российском рынке. Слишком велики кросс-культурные различия и специфичен менталитет россиян. Так, совершенно абсурдно западному банку рекламировать свою порядочность и честность, это целиком входит в понятие «банк». По данным одного из исследований, изучавшего отношение жителей Москвы и Центра России к деятельности банков, 34,5% опрошенных при рекламе банков ожидают уверенней в честности, а 30% - в уважении к клиенту.

Различают как положительный, так и отрицательный имидж социальной организации. В основе позитивного имиджа лежит доверие к организации, соответствующая стереотипизация ее восприятия. Возникнув, позитивный имидж работает долго. Он всегда воплощается в каких-либо стереотипах, атрибутах, знаках, надписях, униформе, привычках, ценностях, качестве, известности, престижности и т. п.

Предварительный положительный опыт социальной организации всегда переносится на конкретные услуги, обуславливая стабильное доверительное отношение к ним. Это нужно не только финансовым, торгово-посредническим, промышленным организациям, но и властным правоохранительным структурам.

Отрицательный имидж организации проявляется в отсутствии доверия к ее репутации. Однажды приклеенное клеймо к имени организации трудно поддается трансформации. Избавиться от клейма крайне сложно. Организация, уличенная однажды в нечестности, если об этом становится известно аудитории, рискует потерять доверие к себе раз и навсегда. То же самое можно сказать и о партиях, властных, правоохранительных структурах, фондах, учреждениях здравоохранения, образования и т. п.

Вопрос об имидже социальной организации имеет чрезвычайное значение для установления и поддержания деловых отношений. Так, в Японии во время первой деловой встречи с представителями фирм «принято обмениваться письменными материалами о своих фирмах. Такие материалы должны включать информацию о следующих вопросах: профиль вашей фирмы, основные данные о ней (точное название, адрес, фамилии и должности главных должностных лиц, ассортимент выпускаемой продукции, основные виды развития компании), биография главы вашей фирмы, текстовые и графические материалы, которые бы давали представление о предлагаемых вашей фирмой на японский рынок продукции, технологиях и услугах» [27].

Не менее придирчиво относятся к определению реального имиджа социальных организаций и в других странах. Для этого существуют мощные информационно-аналитические центры, где имеются банки данных, в том числе и «черные списки» неблагонадежных организаций, с которыми рискованно иметь дело.

Имидж социальных организаций, выражаясь в доверии к ней, известности, социальном статусе, привлекательности, зависит от ряда факторов:

- а) качества, финансовой состоятельности, конкурентоспособности товаров, предлагаемых услуг, в том числе в области здравоохранения, образования, туризма, отдыха и т.д.;
- б) эффективности управления (кадровой политики, определения стратегии действий, организации исполнения решений и т.д.);

в) организационной культуры и экологии (норм, ценностей, правил, социально-психологического климата среди персонала, дизайна офиса, других представительских учреждений, организаций, символики);

г) тиражирования имени организации через средства массовой информации (рекламу и т.д.), организацию паблик рилейшнз путем введения в штаты пресс-служб или наделение каких-либо должностных лиц функциями по связи с общественностью. В основе взаимоотношений индивида с социальной организацией лежит глубинная психология, явление «коллективного бессознательного». Человек, идентифицируя себя с организацией, становится элементом системы «Мы-организация» и дистанцирует себя от «Они» - других, чужих. Это выражается в символах, атрибутике, приоритетах и т. д. Он становится как бы тотемным существом [20].

Выбор названия, символа, девиза социальной организации должен основываться не только на рациональном подходе, традиционной логике. Так как формирование имиджа - это прежде всего создание образа, то этот процесс должен базироваться на глубинной, эмоциональной, а в общем смысле архетипической сфере человеческой психики. Как отмечал К. Юнг, «...сознание - это еще не вся психика».

В практике встречается 4 подхода к выбору названия фирмы:

- функциональный («Строитель», «Стоматолог»);
- образный («Альфа», «Пегас»);
- по имени основателей, владельцев дела («Лукьянов и брат», «Макаров и сыновья»);
- сокращение полного названия социальной организации («АСКО»).

Каждый подход имеет свои достоинства и недостатки. К примеру, функциональные и образные названия наиболее доступны для восприятия, но им трудно остаться неповторимыми. С большой вероятностью они будут использоваться новыми фирмами, дезориентируя потребителей.

Название социальной организации по имени ее основателя имеет в России глубокие традиции. Однако в настоящее время если фамилии Елисеева и Смирнова не забыты и ассоциируются однозначно с продуктами питания и водкой, то другие фамилии мало что говорят о профиле деятельности. Это приводит в конечном итоге к тому, что потребитель не связывает свои потребности с этими фирмами. Следовательно, такие названия, кроме ссылки на «отечественность» фирмы, ничего не приносят в имидж, предполагая заранее, что его формирование будет идти через другие элементы и может растянуться на несколько поколений.

Название фирмы следует искать, исходя прежде всего из его благозвучия и связи с положительными глубинными ассоциациями. Сконструированные названия должны учитывать психолингвистические особенности звукосочетаний. Так, звук «а» воспринимается как нечто большое, а звук «и» - маленькое. Для гармоничного восприятия их использование должно соответствовать масштабу и специфике деятельности социальных организаций. Для мелких социальных организаций весьма желательным является условие понятности их профиля для потребителя. Для крупных фирм это условие необязательно - они вполне могут через массивную рекламу приучить аудиторию к самому загадочному названию.

Наряду с названием не меньшую роль в массовом сознании играет символ. В практике использование символов имеет различные основания. Символика может непосредственно отражать направления деятельности социальной организации (колесо для транспорта) или иметь переносный смысл. К последнему случаю относится выбор в качестве символа животного. Это оправдано тем, что в коллективном бессознательном каждое животное ассоциируется с конкретным качеством (лев означает власть, кошка - независимость, пчела - трудолюбие).

Большое влияние на имидж оказывают смысловые, графическое и цветовое решения фирменного (товарного) знака, который иногда может совпадать с символом. Здесь можно дать несколько рекомендаций:

- шрифт по возможности должен соответствовать профилю деятельности фирмы (не стоит грубым, тяжелым шрифтом писать название косметической фирмы);
- вертикальные или горизонтальные прямые линии ассоциируются со спокойствием, солидностью, волнистые - с оригинальностью, непринужденностью;
- простые и симметричные символы воспринимаются гораздо быстрее, чем сложные, изощренные;

- цветовая гамма фирменного знака также должна опираться на привычные ассоциации (для медицины традиционно сочетание белого с красным, для сельского хозяйства - зеленого с желтым).

Следует отметить, что ассоциации, вызываемые тем или иным цветом, могут значительно отличаться у различных национальностей.

Следующий элемент имиджа - девиз. Это краткое образное высказывание либо о стиле деятельности социальной организации, либо об уникальном торговом предложении (рекламный лозунг). Составление девиза также должно базироваться на использовании закономерностей восприятия. При этом принципиальное значение имеет модальность, на которую предполагается оказание воздействия. Главное в визуальном воспринимаемом девизе - яркость и краткость. В «аудиальном» - благозвучие, в первую очередь оптимальное использование гласных.

При составлении девиза считается эффективным использование ключевых слов: новый, улучшение, впервые, желаемый, быстро, легко и т.д. Это подтверждает исследование, в котором изучалось отношение респондентов к девизу фирмы-заказчика. Из ряда предложенных 48,4% опрошенных предпочли девиз с сочетанием «новое слово». Желательно избегать слов «дорогой», «любовь», «страх», «черный», «грязный». Выбирая девиз социальной организации, следует употреблять позитивно окрашенные глаголы, избегая использования клише («Не упустите свой шанс»). Основной принцип составления девиза или рекламного лозунга – это выражение дружелюбности и предоставление потребителю инициативы в удовлетворении его потребностей.

При разработке девиза имеет смысл проведение замеров социально-психологического восприятия его адекватности и эффективности.

Название, девиз и символ формируют имидж опосредованно, через продукцию и рекламу. При непосредственном контакте с потребителями, партнерами на имидж приоритетно начинает влиять фирменный стиль. В это понятие входят стили работы, взаимоотношений, оформление документации, интерьер и дизайн офиса, традиции социальной организации, манера одеваться и привычки ее сотрудников.

Первыми людьми, с которыми встречаются партнеры и клиенты организации, являются сотрудники службы безопасности. Необходимо отметить, что даже в солидных фирмах складывается ничем не оправданная традиция, когда в дверях стоят сотрудники СБ в камуфляже для лесной или горной местности с дубинкой на поясе. Необходимо менять и стереотип поведения секретаря как вахтера. Секретарь - это лицо социальной организации, и от того, какое оно - приветливое, корректное или равнодушное, некомпетентное, имидж социальной организации зависит напрямую. Впечатление от общения с секретарем - первое впечатление, изменить которое трудно.

Руководители социальных организаций выполняют представительские функции. Поэтому имидж представителей организации не менее важен, чем имидж организации в целом [27]. Одно без другого не существует, хотя прямой связи между этими типами имиджей нет. Есть популярный лидер непопулярной партии, есть непопулярный лидер популярной партии. Идеальный случай - совпадение двух типов имиджей.

Персонифицированный имидж имеет специфическую природу. В его основе, как и в случае с социальной организацией, лежит доверие. Персонифицированный имидж выражается в известности, популярности, определенных индексах. Имидж важен не только для руководителей организаций, лидеров партии, актеров, телеведущих, но и для учителей, врачей, милиционеров, продавцов, работников коммунальных служб и т.д.

Трудно переоценить значение личного имиджа руководителя, который, как правило, олицетворяет общественные ценности, поддерживаемые фирмой в целом. Зачастую он является единственным положительным элементом имиджа всей социальной организации и не может свести на нет усилия всей команды, работающей над его формированием. Даже небольшой пример требований к эффективности интерьера кабинета руководителя показывает важность этой проблемы. Он должен иметь три зоны: для личной работы, для проведения деловых совещаний и для дружеского общения. Каждая зона имеет свои функции и соответствующий дизайн. Рабочий кабинет руководителя - это не только помещение для деятельности, но и важный составляющий элемент имиджа.

Внутренним стержнем фирменного стиля является психологическая атмосфера в коллективе

ве. Важно, чтобы сотрудники относились друг к другу корректно и доброжелательно. Компетентность, точность, оперативность, вежливость - вот основные принципы внутреннего стиля работы фирмы. Японцы, например, не стесняются в начале и в конце рабочего дня петь гимн своей компании. Рабочего, служащего побуждают чувствовать себя «игроком одной команды» вместе с руководителем.

Психологическая природа персонифицированного имиджа не менее глубинна, чем организационного. Поэтому для понимания персонифицированного имиджа необходимо обратиться к структуре личности в рамках психоаналитического подхода.

Одним из архетипов К. Юнга, с которым напрямую соотносится понятие «имидж», является персона. Персона - это то, какими мы представляем себя миру. Она включает социальные роли, одежду, которую предпочитаем носить, и т.д. «Персона» - латинское слово, означающее маску, которую надевали актеры для обозначения той роли, которую они играли.

Персона имеет как позитивные, так и негативные аспекты. Доминирующая персона может подавлять, душить индивидуальность. Те, кто отождествляет себя со своей персоной, начинают видеть себя только с «фасада». Юнг называл также персону «архетипом конформности».

Но персона не только негативна. Она защищает «Я» в целом от различных травм.

Символы, обычно употребляемые для персоны, включают одежду, символы рода занятий (портфель и пр.), символы статуса (автомобиль, дом, диплом).

Имидж представителей социальных организаций зависит как от индивидуальных харизматических черт, их социально-психологической компетентности, а также от работы имиджмейкера, связанной с проведением социально-психологических тренингов групповой психотерапии и использованием паблик рилейшнз. Задачами такой работы являются:

- повышение социально-психологической компетентности, личностного роста на основе использования групповой психотерапии и социально-психологических тренингов;
- обеспечение роста популярности (рейтинга) на основе увеличения доверия к руководителям социальных организаций, в том числе посредством паблик рилейшнз.

Таким образом, технология формирования персонифицированного имиджа включает в себя социально-психологические технологии и паблик рилейшнз.

Практически во всей литературе по имиджологии речь идет о формировании социально-психологической компетентности лица, который обратился к имиджмейкеру в целях повышения своего рейтинга [28].

Повышение социально-психологической компетентности с позиции гуманистического подхода - составная часть работы над имиджем. Личностный рост в данном случае достигается с помощью тренингов сенситивности, делового общения, групповой психотерапии. В связи с этим можно выделить серию конкретных задач для специалиста:

- передача нужных характеристик личности через средства массовой информации путем отбора и усиления уже имеющихся;
- обогащение личности в нужном направлении, в ряде случаев раскрепощение ее;
- обучение личности владению языком тела, языком общения с аудиторией;
- обучение личности профессиональному общению [20].

С социально-психологической точки зрения это означает, что нужно сформировать:

- 1) коммуникативную компетентность, т.е. способность ориентироваться в любых ситуациях; владеть вербальными и невербальными средствами; входить, поддерживать и выходить из психологического контакта; уметь публично выступать, вести деловую переписку и т. д.;
- 2) перцептивную компетентность, т.е. проницательность - способность точно изучать людей, составлять психологические портреты;
- 3) интерактивную компетентность, т. е. способность влиять.

Несомненно, повышение социально-психологической компетентности руководителей социальных организаций повышает доверие к ним. В этой области на Западе накоплен богатый опыт. Руководителей там учат и невербальному поведению и организации делового общения. Постепенно накапливается подобный опыт и в России.

В то же время ставится и такая задача, как определение, что именно хочет общественность от лидера (поиск тех общих характеристик, на которых должна строиться взаимность) [20].

Здесь уже подбираются маски, которые отвечают образам, сформированным в результате

социальных ожиданий со стороны различных социальных групп, целевых аудиторий, клиентов. При этом используется манипулятивный подход для того, чтобы убедиться в том, что маска является истинным лицом, что данное лицо - свой парень, он знает проблемы, ему надо верить. Именно этим объясняется популизм.

Технология построения имиджа сводится к следующим правилам:

1. Движение к различиям, которые выделяют данный объект среди других.
2. Подчеркивание личностных характеристик, которые семиотически можно представить как введение лица в понятие «свой» в отличие от понятия «чужой».
3. Вписывание личности в семиотическое (символическое) представление о лидере, отбор его характеристик, соответствующих этой идеализации.
4. Вписывание личности в семиотическую модель уже реализованного лидера.
5. Вписывание личности в модель поведения актера, т. е. в контекст символически насыщенного субъекта.
6. Активное использование сопутствующих символов в плане создания визуальных характеристик.
7. Активное управление средствами массовой коммуникации.
8. Борьба с автономными потоками коммуникации типа слухов.
9. Символизация автономных сфер типа одежды, прически, взгляда и т. д. [21].

Понятие «имидж» обычно употребляется применительно к характеристике политического лидера, руководителя социальной организации, но реже - врача, учителя. Может быть, правомерно говорить лишь об авторитете и профессиональном мастерстве, а не имидже учителя? На самом деле между этими понятиями есть связь. Имидж, образ учителя является интегральной характеристикой. Он проявляется в авторитете, зависит от мастерства и педагогической техники [26]. Поэтому формирование имиджа учителя - это не дань моде, а требование времени. Слагается этот процесс из многих составляющих, в том числе и социальной политики.

Таким образом, формирование имиджа социальных организаций и их представителей - это то, над чем надо работать.

Реклама и ее роль в деятельности социальных организаций

Реклама - платное, однонаправленное и неличное обращение, осуществляемое через средства массовой информации и другие каналы, агитирующие в пользу товара, марки, кандидата или организации.

Рекламирование организации преследует различные цели: создать и поддержать имидж организации, ее символы, атрибутику, товарный знак; способствовать продаже производимых товаров.

Когда рекламируется не продукция, а организация и ее деятельность, то говорят о рекламе деятельности компании.

Среди целей такой рекламы можно указать следующие.

В некоторых случаях, преследуется чисто коммерческая цель. **Консультативные фирмы** (исследовательские и проективные бюро, в частности), банки, страховые общества и т.д. продают свои услуги по заказам или же предлагают очень схожую продукцию. При этом в любом случае их реклама может быть только рекламой деятельности фирмы. В то же время данный вид рекламы должен быть чрезвычайно активным: покупая организацию, покупают ее услуги, товар.

В других случаях, напротив, фирма обращается не к своим потенциальным клиентам, а к публике вообще, чтобы создать в глазах общественности благоприятный определенный имидж и защитить его в случае необходимости.

Реклама деятельности социальной организации используется также в тех случаях, когда фирме нужно поднять престиж в глазах партнеров, общественности, собственного персонала. Подобная реклама предпринимается для того, чтобы создать у сотрудников ощущение сопричастности, идентификации с социальной организацией. Это обстоятельство с точки зрения мотивации гораздо эффективнее, чем осознание себя никому не известным, получающим зарплату работником [7].

Для того чтобы строить рекламную политику, уметь составлять грамотное задание для групп, создающих рекламу, руководителям социальных организаций нужно знать общие принципы и правила создания рекламы. Тот, кто производит и рекламирует свои услуги, называется

рекламодателем. Организация (группа), которая изготавливает рекламы, именуется рекламо-производителем. Те, кто на основе рекламы принимают решения об использовании услуг или приобретении продукции, называются потребителями.

В мировой рекламной практике для определения природы психологического воздействия рекламы используется формула AIDA, где A - внимание, I - интерес, D - желание, A - активность.

Действительно, для достижения своей цели реклама должна сначала привлечь внимание, затем заинтересовать, быть воспринятой - вызвать доверие, после чего возбудить желание - воспользоваться услугами или приобрести товар [24].

Реклама воздействует на трех уровнях:

- когнитивном;
- информационном (ощущения, восприятие, мышление, память);
- аффективном (установки, глубинные побуждения, эмоции);
- конативном (стимуляция и мотивация) [16].

Реклама - одно из средств, которыми располагает социальная организация для реализации своих ближайших и долгосрочных задач. Прежде всего определяют цель, которую нужно достичь с помощью рекламы. Для ее реализации составляют общий план рекламной кампании. Он включает выбор целей рекламного сообщения; аудитории, на которую реклама должна быть рассчитана; направления и тем; средств информации и конкретных носителей рекламы; формы реализации рекламы.

Цели рекламы следующие:

- довести до сведения потребителей, что определенные услуги существуют, их можно найти в таком-то месте, по такой-то цене и т.д.;
- заставить думать об этих услугах, приводя доводы в их пользу (рациональная реклама);
- заставить желать этот товар (ассоциативная реклама).

Цели рекламы должны быть установлены точно и по возможности выражены количественно, для того чтобы степень их достижения поддавалась оценке.

Аудитория определяется среди потребителей разных типов. Для ее выявления используют три подхода.

Первый подход основан на использовании социодемографических и географических критериев, критериев оснащенности и потребления:

- пол, возраст (7 категорий), социoproфессиональная принадлежность (от 4 до 8 категорий), место проживания, регион, численность семьи и число детей в семье;
- выборочное, периодически проводимое и регулярное анкетирование, позволяющее установить соотношение между социoproфессиональными характеристиками, уровнем оснащенности, а также знакомством со средствами массовой информации и средствами рекламы.

При другом подходе опираются на психологические критерии, такие, как мотивация покупки, уровень пользования, характер потребителя.

С точки зрения третьего подхода при определении целевой аудитории во главу угла ставится образ жизни потребителя.

Исследователи делают попытку «определить потребителя в ситуации пространственно-временной аккумуляции» через различные образы жизни, проявляющиеся в виде всякого рода символов, лишений и установок. Например, во Франции определено 13 главных течений в социокультурном развитии. Данные течения объединили в 4 вида «менталитета»:

- антиментаристский характеризуется стандартным потреблением, стремлением к экономии;
- менталитет, склонный к пассивной безопасности, характеризуется стабильностью поведения, стремлением к порядку, закрытостью к инновациям, новизне;
- менталитет, открытый прогрессу и новизне;
- менталитет, открытый переменам, характеризуется стремлением получать удовольствие от жизни.

Механизм воздействия рекламы может быть рассмотрен на примере рекламного обращения. Как правило, рекламное обращение, с одной стороны, представляет информацию, с другой - изображения и скрытые символы. Реклама базируется на двух уровнях: очевидном и подсознательном. Символическая значимость набора неких ценностей, соединенных в целостном образе,

приобретает особую важность как для рекламы, так и для клиента.

Создание рекламного обращения начинается с редакционной платформы, которая включает:

- обещание или предложение;
- доказательство или поддержку обещания (демонстрацию рекламируемых качеств, сравнение, свидетельство, описание товарного знака или самого товара);
- точное описание целевой аудитории;
- тон или стиль рекламного обращения.

Выработаны определенные требования к рекламному обращению: содержанию информации, повторяемости рекламы, символическому обращению. Реклама должна:

- соответствовать образу, который рекламодаделец хочет придать своему товару;
- ясно выражать мысли;
- быть доступной аудитории, не расходиться с ее мнением;
- быть правдивой;
- быть оригинальной;
- лично обращенной;
- быть узнаваемой;
- быть связной;
- быть вовремя отвергнутой, когда наскучит аудитории [26].

Носители рекламы являются проводниками рекламных обращений. Под средством рекламы понимают совокупность носителей рекламы одного типа. Обычно выделяют 5 средств информации: пресса, телевидение, афиши, радио и кино; иные средства информации (салоны и выставки, почтовая реклама и т.д.) называются внешними средствами.

Носителями рекламы выступают пресса (общенациональные, ежедневные региональные газеты; журнальная пресса; технические и профессиональные издания; бесплатные издания рекламного характера); телевидение; наружная реклама: настенные плакаты; дорожные щиты; рекламные плакаты в транспорте (метро, автобусах, троллейбусах); рекламные плакаты на остановках общественного транспорта; радио; кино.

Новые средства массовой информации: телепрограммы через спутниковую и кабельную сеть; видеотекст (телематика); видеокассеты.

Основные характеристики носителей рекламы: объем реализации; коэффициент обращения (определяется путем деления общей численности аудитории на объем реализации); аудитория (совокупность лиц, которые читают или просматривают какое-либо издание, рекламные рамки, задерживаются перед рекламными плакатами); тип накопления (увеличение аудитории одного и того же средства рекламы, выходявшего несколько раз).

Сегодня на российском рынке действуют несколько тысяч иностранных фирм и компаний, которые, конкурируя с отечественными товаропроизводителями, используют рекламу, ориентированную прежде всего на психологические особенности зарубежных потребителей.

Российские рекламодатели, перенимая зарубежный опыт, часто неоправданно подражают западной рекламе. Более 60% российских рекламных агентств выбрали себе название на английском языке. В то же время российский потребитель намного легче ориентируется в том, что ему уже хорошо знакомо. Понятным названиям больше доверяют, чаще запоминают. Поэтому одна из основных проблем психологии рекламы - адаптация западной (или сделанной «под Запад») рекламной продукции к менталитету российского потребителя [4].

Рекламную деятельность нельзя представить без контроля за эффективностью рекламы. В данном случае контроль становится важным во время предварительного испытания, т.е. перед выпуском товара на рынок и окончательным формированием рекламного обращения, а также в период последующего анализа, иначе говоря, после выпуска товара на рынок и получения аудиторией рекламного обращения.

Эффективность рекламы существенно зависит от чувства меры ее авторов. Причем нулевая эффективность, т.е. полное безразличие аудитории, - это еще не самое худшее. Нередко реклама социальной организации превращается в ее антирекламу.

Неудачная реклама - это сигнал потребителю, что с данной социальной организацией не стоит иметь дело. Добиться высокого качества рекламы в большинстве случаев легче, чем высо-

кого качества рекламируемой продукции.

Во многом эффективность рекламы зависит от того, кем подается сообщение, в какое время, в каких передачах. Например, по телевидению большее доверие вызывает реклама, в которой присутствуют красивые женщины, дети или домашние животные.

Эффект внушающего воздействия определяется в первую очередь не содержанием информации, а ее внешней формой, выразительностью, эмоциональной окраской сообщения, авторитетом и доверием к источнику. Внушение основано на ослаблении осознанности и понижении критичности восприятия сообщаемой информации. Среди приемов внушения существует, например, такой: подбираются фразы, требующие единообразия в поведении, создающие впечатление, будто так делают все («Все нормальные люди понимают, что...»), «Ни один здравомыслящий человек не станет возражать, что...»).

При подготовке рекламного сообщения необходимо учитывать эффект восприятия. Например, «эффект края», заключающийся в том, что наиболее сильные аргументы, информация, предназначенная для длительного запоминания, помещаются в начало и конец сообщения, в пресс-рекламе - в правый верхний угол. В радиосообщении для эффективного запоминания название товара или социальной организации необходимо помещать в каждый 10-15-секундный промежуток, а максимальная скорость речи не должна превышать 2,5 слова в секунду.

Эффективность рекламы не зависит напрямую от ее интенсивности. Ошибка рекламодателей состоит в том, что у нас зачастую реклама социальной организации повторяется в течение нескольких месяцев. Известно, что аудитория печатного издания возрастает от первого номера к двенадцатому лишь в 2,7 раза, а далее практически не растет.

Помимо резервов формирования и улучшения имиджа через традиционные каналы имеется возможность использовать и другие средства рекламы. Достаточно широко внедряется наружная реклама: вывески, плакаты, щиты, световые установки. Однако нередко вместо броского, лаконичного сообщения дается мелким шрифтом пространная информация. Появляется реклама на транспорте. Но и здесь для достижения высокой эффективности необходимо учитывать маршруты передвижения социальных и профессиональных групп, на которые планировалось оказать воздействие.

Несмотря на высокую стоимость, за рубежом активно используют прямую почтовую рекламу в виде писем, проспектов, буклетов. Только в Германии ежедневно на почтовую рекламу расходуется 12 млн марок. В этом виде рекламы срабатывает эффект личного обращения. Эта реклама, как правило, типографического изготовления, но имеет особо доверительный характер обращения к потребителю и подпись руководителя фирмы. Специально изготавливаются рекламные сувениры и подарки. Так, «Форд моторе компани» в ходе празднования 50-летнего юбилея распространила 3 млн календарей. Исследования показали, что из них получателями сохранено 75% [6].

Диагностика эффективности рекламы складывается из нескольких этапов:

1) предварительного тестирования рекламы перед выпуском товара на рынок.

Предварительные испытания проводятся на выборке из целевой аудитории с привлечением рекламного материала, который предполагается использовать в последующей рекламной кампании (объявления в прессе, рекламные плакаты, кино- и телефильмы, краткие рекламные сообщения по радио);

2) тестирования перед выпуском товара на рынок: пробный выпуск журналов, метод семейных бесед; лабораторные испытания; тест наблюдения за взглядом; тест с аппаратом измерения наблюдений; лингвистические и сематические тесты; сложные имитации.

После реализации рекламного обращения используются следующие методики:

- методики измерения аудитории (читателей прессы);

-аудиметры - автоматические устройства, подключаемые к радио- и телеприемникам для определения аудитории, смотрящей рекламные ролики;

- методики измерения известности (рейтинга);

- оценка узнаваемости с помощью различных методик. Таким образом, реклама играет важную роль в деятельности социальных организаций: компаний, фирм, учреждений. Товарный знак фирмы, имидж социальной организации, сформированный с помощью рекламы, стоят дороже, чем конкретные услуги и продукция.

Вместе с тем следует подчеркнуть, что в настоящее время в России отмечается бум, связанный с применением рекламы. Явно обозначилась тенденция, свидетельствующая о нарушениях этики и права в области рекламы. Это стало возможным из-за отсутствия правового регулирования отношений, возникающих в сфере рекламного дела. В данной области, по сути дела, действует только Указ Президента РФ.

Но дело не только в отсутствии норм, устанавливающих уголовную ответственность за заведомо ложные рекламные сообщения. Не принят и этический кодекс работников рекламного дела. Данное обстоятельство позволяет использовать рекламу в интересах нелегального бизнеса.

Имеют место многочисленные случаи скрытого рекламирования через средства массовой информации, когда под видом скандала происходит «раскрутка».

С точки зрения социальной психологии представляет интерес анализ причин нарушений этики и права в области рекламы, связанных не только с личностными особенностями, но и с деформацией социальных институтов и отношений.

§ 4. Социально-психологический тренинг делового общения

Традиционно в организационном и методическом плане рассматривают 3 основных этапа проведения социально-психологического тренинга делового общения: 1) подготовительный этап, включающий в себя такие элементы, как решение организационных проблем тренинга, комплектование группы, составление психологического портрета группы и ее участников, вводная лекция, разработка программы тренинга; 2) основной этап, реализующий решение поставленных задач с помощью методов социально-психологического тренинга делового общения; 3) заключительный этап, обобщающий результаты тренинга, содержащий анализ эффективности работы ведущего, успешности достижения обозначенных в начале курса целей.

Подготовительный этап подразумевает проведение определенных мероприятий, обеспечивающих успешность всей дальнейшей работы. Наиболее благоприятным является такое ведение групповой работы, когда члены группы отключаются от повседневности, от решения бытовых проблем, у них не рождаются определенные ассоциации, мешающие полностью включиться в деятельность группы и соблюдать принципы тренинга. Желательно проводить занятия в условиях изоляции участников группы от общения с людьми, не входящими в группу (за городом, на борту корабля). Обсуждение происходящих в тренинге событий с друзьями и близкими обычно ослабляет эффект занятий, а интерпретации и советы посторонних могут оказывать неконтролируемое воздействие на поведение человека в группе. По возможности рекомендуется ограничивать общение участников даже друг с другом вне занятий до окончания курса, поскольку ведущий не имеет возможности контролировать процессы, происходящие в группе, и может сталкиваться во время занятий с непредсказуемыми явлениями.

Не следует проводить занятия в той организации, где работают участники группы, поскольку скрытое и явное влияние организационной культуры, иерархии власти и негласных правил может оказать сильное влияние на процессы, происходящие в группе, помешать установлению доверительного общения между участниками. Ведущему может быть трудно нейтрализовать такое влияние и, возможно, не удастся это сделать. Если же нет возможности выбрать подходящее помещение вне организации, необходимо тщательно подготовить имеющееся, изменив, например, расстановку мебели, убрав плакаты, таблицы и лозунги, заменив их цветами, плакатами с перечисленными правилами тренинга, другими материалами по замыслу ведущего. Помещение должно обладать хорошими звукоизолирующими свойствами, быть теплым и достаточно просторным для перемещений участников. Желательно использовать комнату квадратной формы. Следует избегать кабинетов психологической разгрузки, которые ассоциируются у членов группы с релаксационными процедурами и могут создать совсем нежелательную атмосферу расслабленности. Кресла, в частности, должны быть удобными, но не располагающими к отдыху, столы желательно использовать легкие, не создающие громоздких барьеров. Некоторые профессиональные ведущие используют специальные конструкции, позволяющие легко структурировать пространство в зависимости от требований ситуации (это могут быть, например, небольшие треугольные столы, из которых можно собрать стол круглой, квадратной, прямоугольной формы любого размера для любой цели).

Очень хорошо, если проблемой организации тренинга, в частности проблемой выбора и

оформления помещения для занятий, занимается под контролем ведущего администратор или другой специально назначенный человек.

На время занятий участники должны освобождаваться от работы, если тренинг проводится по заказу руководителя организации. Личное свободное время не должно быть использовано, поскольку это снижает мотивацию к работе в тренинге. Исключение допустимо лишь при особых пожеланиях членов группы.

Вопрос периодичности и продолжительности каждого занятия решает ведущий, его выбор определяется личными способностями и предпочтениями, а также особенностями поставленных задач. Нежелательны одноразовые еженедельные встречи продолжительностью около трех часов. Большие промежутки между встречами приводят к тому, что к каждому очередному занятию многое забывается, разрывается единая ткань тренинга, в результате чего страдает эмоциональный климат группы, складывающиеся межличностные связи, атмосфера доверительности и открытости. Тем не менее иногда, в силу различных практических причин (обычно это занятость участников и ведущего), указанный вариант оказывается единственно возможным. В этом случае следует стремиться к тому, чтобы каждое занятие было логически завершенным.

Возможен круглосуточный «тренинг-марафон», требующий от участников и особенно от ведущего чрезвычайного психического и физического напряжения. Такая форма тренинга обеспечивает снятие психологических защит и барьеров членов группы (в силу экстремальности обстоятельств), провоцирует глубокие личностные изменения и устойчивый эффект занятий. Тренер, выбирающий этот вариант проведения тренинга, обладает высоким профессионализмом, устойчивым психическим и физическим здоровьем, имеет достаточно большой опыт групповой работы. Обычно занятия ведут два руководителя.

Оптимальными являются следующие варианты проведения занятий: от двух до четырех встреч в неделю в течение четырех или пяти недель; четыре-пять дней по 8 ч ежедневно.

Важным элементом организационно-психологической работы является комплектование группы. Число участников тренинга обычно не превышает 12 человек, все они должны быть включены в группу на основе принципов добровольности и свободного выбора. Соблюдение этих принципов существенно для набора мотивированных, активных участников тренинга, что благоприятно сказывается на групповых процессах. При формировании группы следует учитывать принцип гетерогенности по критерию возраста (не рекомендуется соединять в одной группе людей с большой разницей в возрасте), пола, профессии, степени знакомства, избегать сильных различий в уровне образования.

Мало разработана в теории социально-психологического тренинга проблема работы с реальными группами, имеющими свою историю развития и состоящими из людей, знакомых друг с другом. Это могут быть группы совместно работающих или учащихся людей, они характеризуются наличием сложившихся структур власти и межличностных отношений, ее члены обладают общими воспоминаниями о прошлом своей группы, более или менее сложной системой условного языка. В большинстве случаев в реальной группе имеются неразрешенные, загашенные конфликты, которые могут неожиданно проявиться с большой силой. Кроме того, реальная группа всегда обладает собственной системой норм и ценностей, негласных правил, за нарушение которых члены группы подвергаются определенным санкциям.

Когда тренер работает с так называемой искусственной, лабораторной группой, которая начинает свое существование в его присутствии, он имеет возможность контролировать все групповые процессы: образование групповых норм и ценностей, правил поведения участников группы и т.д. Кроме того, ведущий не тратит силы и время на преодоление нежелательного влияния сложившейся культуры группы, он как бы начинает «писать на чистом

листе». Шутки, упоминания о происшедших в группе событиях, намеки в адрес других участников группы не содержат информации о том, свидетелем чего ведущий не был. Это позволяет ему адекватно диагностировать ситуацию и принимать необходимые меры для успешного разрешения возникающих проблем.

Иная ситуация складывается в работе с реальной группой: ведущий может упускать важные моменты в развитии внутригрупповых отношений в силу незнания прошлого группы и недостаточного понимания ее культуры. Кроме того, конфликты, вскрывающиеся неожиданно для ведущего, приобретшие со временем взрывной потенциал, могут разрушить все намерения

ведущего и «забрать» много тренингового времени. Конечно, в подобной ситуации тренер обязан сначала урегулировать отношения участников и только потом приступать к дальнейшей работе, иначе эффективность тренинга будет поставлена под угрозу.

Для того чтобы избежать неблагоприятных последствий при работе с реальной группой, ведущий должен обладать большим профессиональным опытом и квалификацией; начинающим тренерам не рекомендуется проводить тренинг в такой ситуации.

После того как группа укомплектована, многие опытные ведущие проводят всестороннюю психологическую диагностику и составляют психологические портреты будущих участников с помощью батареи специально подобранных тестов (это может быть, например, личностный опросник 16F, тест Лири, цветовой тест Люшера, тест Розенцвейга, другие специальные тесты и экспертные листы, определенные в зависимости от решаемых в тренинге задач). Проведенное тестирование дает ведущему возможность прогнозировать поведение участников группы в конфликтных ситуациях, стиль общения с другими людьми, выявить совместимость членов группы друг с другом, возможные симпатии и антипатии. Важное значение для планирования работы ведущего имеет анализ таких характеристик участников, как степень конформности, лабильности поведенческих реакций, готовность воспринимать новую информацию, склонность к лидерству и т. п. На проведение этого мероприятия не стоит жалеть сил и времени, поскольку образованный банк данных будет иметь большое значение и в дальнейшей работе тренера: помогать ориентироваться в трудных ситуациях тренинга, а также определять линию поведения и стратегию воздействия в отношении каждого отдельного члена группы. Проводить тестирование и обработку данных удобнее с помощником.

Собеседование с участниками тренинга перед началом занятий дает ведущему дополнительную информацию о профессиональном опыте, стаже работы, мотивации к предстоящей работе в группе и других важных параметрах. Можно использовать специально разработанный опросник. Кроме предоставления информации первичное собеседование выполняет ряд других функций: установление контакта, начало индивидуальных взаимоотношений с каждым членом группы, настройка участников тренинга на серьезную социально-психологическую работу, усиление мотивации к занятиям, снижение тревожности членов группы при первой встрече. В результате личных наблюдений тренер создает эмоциональный образ группы и каждого участника в отдельности, что помогает подготавливаться к работе с конкретной группой.

Составление программы тренинга, определение основных и второстепенных целей работы - также задача, решаемая на предварительном этапе. В первую очередь ведущий определяет степень

структурированности тренинга: чаще всего это промежуточный вариант между свободной организацией занятий, когда работа группы строится спонтанно, на основе возникающих прямо в ходе занятия проблем, и строгим планированием занятий, не допускающим вариаций в процессе тренинга.

Социально-психологический тренинг делового общения проводится на основе довольно четкой программы, которая определяет круг решаемых проблем, цели и задачи курса, основную тему каждого занятия, примерный комплекс игр и упражнений, используемых в ходе тренинга. Наличие определенной программы не исключает возможности изменять последовательность элементов тренинга, включать новые упражнения в зависимости от особенностей группового процесса и потребностей участников группы. Ведущий может вносить изменения в программу непосредственно в ходе занятий, а также в результате анализа прошедшего рабочего дня, причем не исключается довольно серьезная коррекция запланированного хода тренинга.

Основой для составления программы социально-психологического тренинга служит определение общих и конкретных целей и задач, которые должны быть решены в курсе: это может быть повышение коммуникативной компетентности в целом, приобретение специальных навыков и умений и т. п. В зависимости от того, какая сфера делового общения выбирается в качестве центра внимания, формулируется основная тема тренинга - переговоры, ведение деловых бесед, организация совещания, разрешение конфликта, публичное выступление и многие другие [19]. В сущности, форма тренинга зависит именно от выбранной темы и является средством обучения в рамках поставленных задач. Это не значит, что в процессе тренинга не достигаются другие, не обозначенные в программе цели: тема тренинга только расставляет акценты работы, но не

исключает возможности обратиться к решению сопредельных проблем.

Ниже мы рассмотрим принципы построения неспециализированного тренинга делового общения, включающего в себя различные блоки решаемых задач и направленного на развитие цело-го комплекса умений и навыков.

Еще одним важным элементом подготовки к проведению тренинга является вводная лекция, читаемая ведущим непосредственно до начала занятий. В ходе лекции будущие участники знакомятся с темой предстоящего тренинга, основными пунктами программы, узнают, где, когда и с какой периодичностью будут проводиться занятия. Ведущий имеет возможность с помощью лекции повысить уровень мотивации участников, познакомить их с основными правилами участия в тренинге, ввести основные социально-психологические понятия, используемые в тренинге. Иногда ведущие проводят несколько лекций, посвящая их рассмотрению психологических теорий, знание которых будет необходимо участникам группы: это могут быть, например, теории транзактного анализа, групповой динамики, принципы проведения ролевых игр и дискуссий, другая необходимая информация.

Основной этап проведения социально-психологического тренинга включает в себя работу ведущего и участников группы по ре-

ализации поставленных задач средствами двух основных методов: ролевой (или имитационной) игры и дискуссии. Возможен и третий метод тренировки способностей - психогимнастический, подразумевающий выполнение различных упражнений без слов. Психогимнастика используется для отработки широкого спектра психологических умений, начиная с развития внимания и заканчивая повышением уровня сенситивности участников группы. Еще одна важная функция, которую выполняют психогимнастические упражнения в тренинге, - регуляция эмоционального настроения членов группы. Например, рекомендуется начинать каждое занятие мероприятиями, повышающими активность (физическую и эмоциональную) участников, настраивающих их на включенную работу в группе. Заканчивать занятия хорошо релаксирующими процедурами, снимающими излишнее напряжение и усталость.

В ходе каждого тренингового занятия используются различные диагностические методы: специально разработанные опросники, тесты типа САН, социометрические измерения, тесты, определяющие уровень развития психологических качеств. Последние хорошо применять в начале дискуссии (они дают исходный материал для обсуждения); проводятся тесты и для стабилизации участников.

С помощью формализованных опросников анализируются такие показатели, как эмоциональное состояние членов группы, их готовность к работе, структура властных отношений и распределение симпатий-антипатий в группе, степень стабилизации участников, эффективность усвоения знаний и т.п. Полученные данные анализируются ведущим после занятия, с их учетом строится дальнейшая работа. С помощью опросников можно также задавать группе определенное направление деятельности [1].

Проведение тренинга делового общения целесообразно организовывать по блокам: тренинг формирования команды, затем проведения совещаний, ведения переговоров, деловых бесед и, наконец, тренинг публичного выступления. Такая последовательность блоков определяется логикой групповой динамики: в начале групповой деятельности, когда группа еще не сформировалась, она представляет для каждого отдельного участника опасность в силу неопределенности его положения, и каждый член группы с большей охотой включается в общую работу, чем выступает особым объектом внимания и анализа. На первое место выходит потребность в определении структуры группы и места каждого ее члена, поэтому тренинг формирования команды, направленный на достижение именно этой цели, оказывается уместным на первом этапе деятельности. Дальнейшая работа направлена на отработку навыков диалогического (деловая беседа) и монологического (публичное выступление) общения. Выступать перед группой с каким-либо сообщением, отрабатывать навыки общения с аудиторией гораздо легче

на том этапе групповой динамики, когда сложилась устойчивая доверительная, безопасная атмосфера.

Предлагаемая ниже программа тренинга рассчитана на 60 учебных часов, состоит из 20 трехчасовых занятий, что допускает вариацию схемы встреч (объединение нескольких занятий в логические группы). Описание каждого блока содержит цели, задачи, краткую программу его

проведения с инструкциями для ведущего, а также базовые игры и упражнения. При проведении тренинга необходимо учитывать, что в описание занятий не вошли опросники, предъявляемые участникам группы в начале и в конце занятия, упражнения, которые ведущий включает в занятия, исходя из требований ситуации в конкретной группе в конкретное время. Предполагается, что ведущий обладает некоторым опытом работы в тренинге и может самостоятельно варьировать предлагаемую программу, используя дополнительный материал. Рекомендуем в каждое занятие включать кроме предлагаемых элементов подходящие процедуры, которые «работают» на достижение поставленных целей, а также регулируют эмоциональное состояние участников группы

(активное и бодрое в начале занятия и расслабленное в конце).

Почти все предлагаемые игры и упражнения предполагают использование видеотехники.

Блок 1. Установление контакта и начало формирования благоприятных межличностных связей в группе.

Время - 3ч (1 занятие).

Цель - формирование благоприятного климата в группе, установление доверительных отношений между участниками, определение направления дальнейшей работы.

Многое в том, как будут развиваться межличностные связи в группе, зависит от первой встречи.

Начинать тренинг необходимо с процедуры знакомства членов группы друг с другом (если участники знакомы, процедура также

проводится, но инструкция несколько меняется). Существует множество вариантов проведения знакомства: свободный рассказ о

себе, своих сильных сторонах (лучше первое занятие строить в положительном ключе, не используя никаких сколько-нибудь негативных оценок); об отличительных особенностях своего характера, подчеркивающих индивидуальность в общении. Эффективно использование элементов терапии искусством (рисование, индивидуальное и групповое, лепка из пластилина и т.д.), когда каждому члену группы предлагается представить себя окружающим

с помощью некоторых образов. Такое начало позволяет подчеркнуть особенность характера каждого присутствующего в группе, а также дает возможность участникам начать определяться в групповой структуре. После знакомства тренер может организовать

обсуждение происшедшего, предложить участникам высказать свои впечатления и описать эмоциональные реакции.

Первый этап развития группы характеризуется началом консолидации ее членов, этот процесс стимулируется с помощью специально подобранных упражнений.

1. «Групповой рисунок» [18].

Цель: начало объединяющих процессов в группе, отработка навыков рефлексии, развитие сенситивности.

Время: 30 мин.

Материалы: фломастеры, большой лист бумаги (доска и цветные мелки). Перед участниками ставится задача - за 5-10 мин, не разговаривая между собой, выразить свое представление о том, что происходит в группе и с ними в настоящий момент. Необходимо создать интегральное представление, используя индивидуальные переживания.

Дальнейшее обсуждение ведущий организует с помощью вопросов: «Как ты себя чувствуешь?», «Как можно словами описать то, что мы видим на рисунке?» и т. д.

2. «Оркестр».

Цель: стимулирование процессов сплочения группы, создание соответствующего эмоционального фона. Время: 10 мин. Материалы: нет.

Каждый участник выбирает какой-нибудь музыкальный инструмент, который он будет изображать. Дирижер (это может быть ведущий) организует звучание выбранной мелодии. Несколько минут можно посвятить обсуждению впечатлений от проведенной работы.

На этапе установления контакта ведущий может предложить группе обсудить программу тренинга, определить те проблемы делового общения, которые являются наиболее актуальными для участников. Также возможно побудить членов группы высказать свое мнение по поводу правил участия в тренинге, подведя в завершении определенные итоги дискуссии.

Дальнейшая работа на этапе установления контакта зависит от той стратегии, которую выбрал ведущий в отношении данной конкретной группы на основе предыдущей работы.

Блок 2. Тренинг формирования команды.

Время - 12ч (4занятия по 3 ч).

Цель - достижение такого состояния рабочей группы, когда она способна наиболее эффективным образом решать различные задачи.

Тренинг помогает группе наладить систему взаимоотношений, при которой каждый участник получает возможность наиболее успешно проявить свои качества и способности, сообразуясь, однако, с общими целями и конечной эффективностью совместной деятельности.

Задачи тренинга:

1) помощь группе в процессе прохождения основных экстремальных фаз групповой динамики, создание и поддержание климата доверия и безопасности;

2) осознание участниками тренинга ведущей роли стратегии сотрудничества, формирование соответствующих групповых норм;

3) демонстрация синергетического эффекта при групповом решении проблем, выработка критериев эффективного взаимодействия;

4) освоение технологий группового принятия решений [18];

5) выявление преимуществ ситуативного лидерства в совместной деятельности, раскрытие лидерских свойств каждого участника;

6) определение сильных и слабых сторон группы, предоставление возможности каждому участнику продемонстрировать и использовать свои личные сильные качества в групповой работе;

7) осознание членами группы своего положения, репертуара ролей и стратегии поведения в групповой деятельности;

8) создание особой ролевой структуры, в которой представлены оптимальное соотношение и взаимодополняемость ролей;

9) усвоение участниками правил подачи и принятия обратной связи;

10) формирование групповой культуры с учетом правил и принципов совместной деятельности (в результате последовательного соблюдения принципов тренинга).

В рамках тренинга формирования команды основными техническими элементами являются моделирование ситуаций группового принятия решений и анализ полученного материала. Наиболее эффективно использование видеокамеры для фиксации процесса групповой работы, поскольку последующему анализу подвергается не только деятельность группы в целом, но и поведение каждого отдельного участника. Только видеокамера позволяет исследовать подробно сложную систему внутригруппового взаимодействия, а именно тщательный анализ и обсуждение результатов ситуации играют ключевую роль в обучении навыкам и умениям.

Первый шаг тренинга - моделирование процесса группового принятия решения. Высокую эффективность показывает проведение в группе тренинга формирования команды (упражнение «Потерпевшие кораблекрушение», описанное К.Рудестамом, дает возможность просчитать величину синергетического эффекта).

1. «Потерпевшие кораблекрушение» [23].

Цель: исследование процесса принятия решения в группе, обучение эффективному поведению для достижения согласия, информирование относительно стилей поведения, руководства и доминирования в группе, сплочение группы.

Время: 3 ч.

Материалы: видеотехника, бумага, ручки.

Каждого члена группы просят выполнить задание в течение 10 мин и дать следующую инструкцию: «Вы дрейфуете на яхте в южной части Тихого океана. В результате пожара большая часть яхты и ее груза уничтожена. Яхта медленно тонет. Ваше местонахождение неясно из-за поломки основных на-

вигационных приборов, но примерно вы находитесь на расстоянии тысячимиль к юго-западу от ближайшей земли. Ниже дан список 15 предметов, которые остались целыми после пожара. В дополнение к этим предметам вы располагаете прочным надувным спасательным плотом с веслами, достаточно большим, чтобы выдержать вас, экипаж и все перечисленные ниже

предметы. Имущество оставшихся в живых людей составляют пачка сигарет, несколько коробков спичек и пять банкнот. Ваша задача - классифицировать 15 нижеперечисленных предметов в соответствии с их значением для выживания. Поставьте цифру 1 у самого важного предмета, цифру 2 - у второго по значению и так до пятнадцатого, наименее важного для вас.

Секстант.

Зеркало для бритья.

Пятигаллоновая канистра с водой.

Противомоскитная сетка.

Одна коробка с армейским рационом США.

Карты Тихого океана.

Подушка (плавательное средство, санкционированное береговой охраной).

Двухгаллоновая канистра нефтегазовой смеси. Маленький транзисторный радиоприемник. Репеллент, отпугивающий акул. Двадцать квадратных футов непрозрачного пластика. Одна кварта пуэрториканского рома крепостью 80°. Пятнадцать футов нейлонового каната. Две коробки шоколада. Рыболовная снасть».

Группе предлагается решить задачу сначала индивидуально, а затем выработать и принять общее решение, причем не разрешается использовать метод голосования и другие методы компромиссного принятия решения. Математическая обработка результатов позволяет определить наличие и силу синергетического эффекта, после чего можно приступить к анализу причин удач или неудач.

Ведущий стимулирует обсуждение с помощью вопросов: «Какие виды поведения мешали или помогали процессу достижения согласия?», «Какие появились паттерны лидерства?», «Кто оказывал

влияние на работу группы?», «Какова была атмосфера в группе во время дискуссии?», «Какие действия предпринимались участниками для проведения своего мнения?», «Как улучшить принятие решения

группой?»

Поэлементно обсуждается видеоматериал, выделяются фазы

групповой работы, определяются наиболее активные и наиболее пассивные участники группы, их вклад в групповую работу и значение этого вклада. Ведущий предлагает членам группы разработать рекомендации для успешной групповой деятельности, после чего раздает информационные листы, содержащие список принципов групповой работы. Дальнейшая работа группы направлена на вычленение тех принципов, которые соблюдались в группе наилучшим образом, и тех, которые соблюдались наименее ак-

•

тивно. Завершается первый шаг обсуждением того, что дало каждому участие в предыдущей работе, и формулировкой итогов.

Следующий шаг - групповое решение другой игровой задачи, однако на этом этапе основной акцент делается на обсуждении проблемы лидерства и анализе лидерских функций.

2. «Сам себе «невропатолог» [3].

Цель: обучение эффективному групповому поведению, направленному на достижение консенсуса, тренировка подачи и принятия обратной связи в процессе коммуникации, анализ лидерских функций. Время: 3,5 ч.

Материалы: видеотехника, раздаточный материал.

Каждому участнику раздается по экземпляру индивидуального рабочего листа. Руководитель предлагает в течение 10 мин проранжировать пункты представленного списка в соответствии с указаниями на рабочем листе.

Далее группа может работать как в полном составе (12 человек), так и разбившись на подгруппы (по 6 человек). Ведущий предлагает решить поставленную задачу совместно, добившись принятия общего решения на основе консенсуса, не используя метод голосования и не выводя среднюю оценку. На групповое принятие решения дается 20 мин. (Процесс групповой работы снимается на видеокамеру.)

После того как решение принято, ведущий организует обработку полученных результатов. Анализируются индивидуальные, среднеиндивидуальные и групповые результаты, сравнивают-

ся групповые и индивидуальные возможности и средства.

Ведущий предлагает участникам обменяться впечатлениями о работе, рассказать о своих чувствах и реакциях.

Следующий этап обсуждения может быть посвящен подаче и принятию обратной связи, когда в группе (или подгруппе) обсуждается деятельность каждого отдельного участника, а также работа группы в целом.

В процессе просмотра видеозаписи определяются те, кто выполнял роли лидера, организатора, руководителя, оценивается успешность их работы" и причины, которые привели к определенным результатам. Иногда полезно направить внимание группы на анализ борьбы за ведущие позиции, оценить методы этой борьбы и ее эффективность.

Цель ведущего на этом этапе - привести группу к осознанию преимуществ ситуативного лидерства и выработать совместные рекомендации его осуществления. Сопутствующий процесс - работа с принципами групповой деятельности в ином, нежели прежде, варианте (можно оценивать соблюдение каждого принципа по пятибалльной шкале).

На заключительном этапе тренинга основное внимание направлено на выявление ролевой структуры в целом.

3. Создать символы группового единства: гимн, девиз, отличительный знак.

Цель: сплочение группы, анализ ролевой структуры, обучение навыкам эффективной групповой деятельности.

Время: 3ч.

Материалы: видеотехника, фломастеры, листы бумаги, музыкальные инструменты (если хотя бы один участник умеет с ними обращаться).

Ведущий предоставляет группе полную свободу действий, не вмешиваясь в процесс работы. Осуществляется видеосъемка, материалы которой в дальнейшем подробно анализируются.

После принятия решения тренер организует обсуждение проведенной работы, спрашивает участников о чувствах, которые они испытывали в процессе групповой деятельности.

Каждый участник заполняет специальную таблицу, где определяет и называет роли всех участников группы в отдельности, включая себя. Дальнейшее обсуждение выявляет сходство или несходство в определении роли каждого другими членами группы, причины этих совпадений или несовпадений. Оценивается эффективность данной ролевой структуры в принятии решения, выработаны рекомендации для ее коррекции. Продолжается работа со списком принципов групповой деятельности: теперь уже оценивается соблюдение принципов каждым участником по пятибалльной шкале, делаются необходимые выводы.

Выше описана основная линия работы в тренинге формирования команды. Однако эта линия не единственная. Параллельно в

группе проводятся упражнения и игры, повышающие сплоченность группы, отработывающие правила обратной связи, регулирующие эмоциональный фон работы, развивающие чувствительность участников во всех направлениях. Тренируется способность успешно вести себя в конфликтных ситуациях, участвовать в их разрешении.

Эффективность тренинга определяется следующими показателями:

- 1) члены группы придерживаются принципов групповой деятельности;
- 2) в группе не существует неразрешенных глубинных конфликтов, участники не боятся выражать свои мысли и чувства;
- 3) в роли лидера выступает эксперт, которого все признают;
- 4) роль критика не исполняется, число организаторов и исполнителей минимально, большее число участников исполняют роли генераторов идей, эрудитов и т. п.;
- 5) основная стратегия - согласованное групповое решение, в отдельных случаях решение большинства.

В завершение тренинга формирования команды члены группы оценивают степень освоения нового опыта, приобретение навыков и умений работы в группе, развитие чувствительности, другие

параметры по решению ведущего.

Блок 3. Тренинг проведения совещаний.

Время-12ч (4 трехчасовых занятия).

На этом этапе работы с группой основной акцент делается наприобретении навыков организации и участия в различного рода

совещаниях. Необходимо учитывать, что само понятие совещания во многом связано с понятием деловой беседы, поэтому элементы блока «Тренинг ведения деловой беседы» могут реализоваться входе тренинга проведения совещаний. Задачи тренинга:

- 1) отработка навыка диагностики различного рода групповых феноменов, повышение чувствительности к групповым процессам;
- 2) усвоение техники организации дискуссии;
- 3) оптимизация поведения в процессе групповой работы;
- 4) развитие способности разрешения конфликтов;
- 5) усвоение навыков активного слушания, аргументации, установления контакта с аудиторией, регуляции групповых процессов.

Первый шаг в тренинге проведения совещаний направлен на выработку моделей первичного установления контакта с аудиторией с помощью следующих упражнений.

1. «Начало совещания».

Цель: обучение приемам и навыкам установления контакта с аудиторией. Время: 1 ч.

Материалы: видеотехника.

Два-три участника группы, по очереди входя в аудиторию, организуют начало совещания по любой придуманной ими теме. Каждый участник имеет право импровизировать, не ограничиваясь никакими инструкциями, используя даже самые смелые приемы привлечения внимания и мотивации членов группы к работе (его роль - начальник некоего подразделения, подробности уточняются вместе с группой). Остальные участники, в свою очередь, также призываются к импровизации, им не дается определенных установок.

После того как каждая ситуация отыграна в течение нескольких минут, игравшие роль начальника рассказывают о том, какой реакции они хотели добиться, какие методы использовали для этого, какой результат они, по их мнению, получили. «Подчиненные» оценивают эффективность действий «начальника», описывают свои чувства и реакции на его поведение. Анализируется отснятый видеоматериал, выделяются наиболее эффективные приемы и стили поведения участников, делаются выводы. По окончании ведущий тренинга может предложить группе список возможных вариантов поведения при первой встрече с группой для обсуждения.

Очень важно в начале тренинга проведения совещаний сформировать банк основных проблем, с которыми сталкиваются участники группы в своей работе. Это позволит в дальнейшем не только планировать ход тренинга с учетом актуальных затруднений, но и определять темы групповых обсуждений, моделирующих совещания.

2. «Мозговой штурм».

Цель: обучение методу «мозгового штурма» как одной из форм проведения совещания.

Время: 2ч.

Материалы: большие листы бумаги с перечнем правил, описанием стадий проведения «мозгового штурма», чистые листы бумаги или доска для записи результатов групповой работы.

Группе предлагается составить список из 10 наиболее актуальных проблем (конкретных ситуаций), которые вызывают затруднения в реальной трудовой деятельности. Описание самого метода мы опустим в силу его известности.

3. «Анализ фазовой структуры процесса дискуссии» [36].

Цель: выделение основных этапов групповой дискуссии, начало анализа феномена лидерства, развитие чувствительности к групповым процессам.

Время: 1,5 ч.

Из числа участников группы образуются две равные по численности подгруппы, одна из которых располагается в центре, другая образует внешний круг. Каждый участник внешнего круга наблюдает за поведением одного из членов внутреннего круга, фиксируя основные характеристики его поведения, определяя его мотивы и способы достижения цели.

Центральной подгруппе дается задание в течение 15 мин разработать план совместного отдыха в воскресный день. Предполагается, что участники этой подгруппы - большие друзья и не мыслят отдыха друг без друга. Время и место должны быть реальными.

После того как будет принято окончательное решение, ведущий организует обсуждение результатов работы: первыми опрашиваются участники внутреннего, затем внешнего круга. Возможный перечень вопросов членам «дружеской компании»: «Что вы чувствовали в процессе обсуждения?», «Удовлетворены ли вы процессом принятия решения и его результатами?», «Как менялось ваше отношение к проблеме и предлагаемым вариантам решения на разных этапах обсуждения?» и т. п. Варианты вопросов наблюдателям: «Какую роль играл ваш «подопечный» в процессе групповой работы?», «Каков его стиль представления и отстаивания своей точки зрения?», «Каково было его влияние на ход работы группы?» Совместно всеми участниками выделяются фазы принятия решения (ведущий на этом этапе обсуждения может раздать информационные листы, которые содержат описание основных фаз деятельности), определяется лидер подгруппы и стиль его участия в работе. Можно также проанализировать способ достижения согласия: компромисс, давление большинства или активного меньшинства, голосование.

4. «Дискуссия о дискуссии».

Цель: формирование умения участвовать в дискуссии, повышение чувствительности к групповым процессам.

Время: 1 ч.

Тренер организует обсуждение, в результате которого участники группы должны выработать рекомендации для ведущего совещания, разработать список необходимых умений. Группу целесообразно разделить на 2-3 подгруппы, дав возможность каждой разработать свой проект (например, из 10 пунктов). Общий список можно ограничить 5-10 пунктами, что спровоцирует большую активность группы.

Дальнейшая деятельность строится с учетом наработанного группой материала: возможна работа в парах по развитию уверенности в себе, умения вести диалог с позиций сотрудничества, отработке техники активного слушания, усиления способности успешно выходить из неожиданных затруднений и т. п. Вообще, на данном этапе наиболее эффективно использование тех игр и упражнений, которые рекомендуется применять в тренинге ведения деловой беседы (ведущий может объединить эти два блока, использовать различные игры и упражнения, перемежая их). Для оживления хода тренинга и соблюдения логики событий хорошо провести следующее упражнение.

5. «Всеобщее внимание» [9].

Цель: повышение активности участников тренинга, разрядка излишнего напряжения в группе, тренировка умения привлекать и удерживать внимание аудитории.

Время: 15 мин.

Всем участникам игры предлагается выполнить одну и ту же задачу любыми средствами, не прибегая, конечно, к физическому воздействию: постараться привлечь к себе внимание окружающих. Задача усложняется тем, что ее стараются выполнить сразу все участники. После упражнения выявляются победители (те, кто привлек внимание наибольшего числа участников) и определяются наиболее эффективно использованные средства.

Далее группа выполняет следующую задачу: проведение дискуссии в заданных ролях.

6. Ролевая игра «Совещание» [10].

Цель: развитие умения организовывать и проводить совещания, повышение чувствительности к групповым процессам, экспериментирование участников со своим поведением, обучение приемам мотивирования участников с различными установками.

Время: 2 ч.

Материалы: видеотехника.

Каждый выбирает волнующую его тему, серьезную (задачи на перспективу, отчет) или шутовую (существуют ли инопланетяне, верить ли астрологии). Последовательно как можно большее количество участников исполняют роль организатора совещания, остальные члены группы работают в заранее определенной роли. Роли можно выбрать любые: «болтун», «зануда», «справедливый», «критик», «оппозиционер», «поддерживающий» и т. д. Каждый самостоятельно определяет свою роль и записывает ее на листок, который не показывает другим. Выступающий, он же ведущий совещания, начинает совещание маленьким докладом (3-5 мин), после чего остальные участники делают замечания, выдвигают возражения, реплики и предложения с позиций своих ролей. Члены группы на этом этапе получают возможность экспери-

ментировать в рамках заданного стиля поведения, почувствовать преимущества и недостатки различных ролей.

После каждого эпизода члены группы в специальной таблице определяют роли участников совещания. Дальнейшее обсуждение (по окончании всех совещаний) выясняет совпадения и различия в определении ролей. Просматривается видеозапись, оценивается успешность проигрывания каждой роли, определяются победители (те, у кого наибольшее количество совпадений). Ведется анализ методов организации работы группы, процессов групповой динамики. Подводятся итоги.

Более сложной является задача развития способности регулировать и разрешать конфликтные ситуации. Лучше всего использовать момент, когда в группе обозначается начало внутригрупповых разногласий и группа вступает в конфликтную фазу. На этом этапе даже самая безобидная и шутливая тема дискуссии может спровоцировать членов группы на выяснение отношений, и опытный тренер использует такую ситуацию для демонстрации и тренировки умения разрешать конфликты. Если же конфликтная фа-

за в группе уже прошла или еще не наступила, ведущий может задать ее условия искусственно с помощью инструкций участникам. Важно только как можно более точно прогнозировать и контролировать последствия такого искусственного конфликта для развития групповых отношений.

7. Ролевая игра «Выбор поставщика».

Цель; тренировка умения регулировать конфликтные отношения, экспериментирование участников с моделями поведения, осознание преимуществ той или иной стратегии поведения в конфликтной ситуации.

Время: 3-4ч.

Материалы: видеотехника (обязательно).

Группе предлагается провести совещание по вопросу, вызывающему столкновение интересов и провоцирующему конфликт (он заранее планируется и издается через определенное распределение ролей и выбор темы).

Например, ситуация может быть задана в таком виде: проводится совещание, в результате которого необходимо из нескольких организаций выбрать одну для регулярных поставок некой продукции. Очевидно, что получить заказ хотят многие предприятия, однако организация, делающая выбор, заинтересована в наиболее выгодном варианте. Ведущий вместе с группой определяет название «своей» организации, характер ее деятельности, цели, выбирает продукцию, которая будет ей поставляться. Определяется состав участников совещания: это может быть директор, его заместители, специалисты из отдела маркетинга, представители отдела поставок, другие участники пожеланию. Два-три человека назначаются на роль представителей потенциальных поставщиков, им дается время на выработку и представление проектов (10-15 мин). Можно этим заданием закончить какое-нибудь занятие и продолжить работу на следующей встрече. Еще один вариант: ведущий сам заранее составляет необходимые инструкции и раздает их в начале игры.

После того как прозвучали предложения конкурентов, ведущий формирует «группы поддержки» (с примерно одинаковым количеством членов) того или иного кандидата, но так, чтобы группа не знала, кто в какую коалицию входит. Ведущий также дает каждому участнику инструкции по поводу того, почему он поддерживает именно «своего» кандидата, каковы его мотивы. При желании, чтобы усложнить процесс совещания, ведущий может определить роль каждого участника заранее.

«Директор» организует и ведет «совещание», пытаясь согласовать позиции присутствующих и выработать общее решение. «Конкуренты» присутствуют в комнате, но только отвечают на вопросы участников. Ведется видеосъемка (обязательно, поскольку группа в этой игре может наработать огромный объем материала для анализа и он потеряется при обсуждении). Для проведения «совещания» группе дается 30 мин, варианты на усмотрение ведущего.

Дальнейшая работа ведется по нескольким линиям: 1) исследование чувств участников в процессе групповой работы, степени удовлетворенности работой; 2) определение (угадывание) членами группы ролевой структуры и состава «групп поддержки», оценка степени чувствительности каждого участника к социальным позициям; 3) анализ стратегий поведения каждого члена

группы в конфликтных ситуациях, определение эффективности выявленных

стратегий; 4) оценка успешности действий организатора «совещания»; 5) выработка рекомендаций для участника конфликтной ситуации. В начале или в конце занятия возможны диагностика поведения участников тренинга в конфликтах (с помощью различных тестов) и сравнение результатов тестирования и группового анализа.

Блок 4. Тренинг ведения переговоров.

Время - 9ч (3 трехчасовых занятия).

В рамках этого блока продолжается работа по разрешению конфликтов и освоению моделей эффективного поведения в сложных ситуациях. Целью тренинга является овладение приемами и навыками ненасильственного поведения в конфликте, повышение культуры переговоров в различных сферах делового общения, усвоение технологии продуктивного решения проблем.

Задачи тренинга:

- 1) повышение креативности мышления участников;
- 2) усиление способности к регуляции и контролю эмоциональных проявлений;
- 3) развитие сенситивности участников;
- 4) усвоение теоретических знаний о приемах и методах психо-логического воздействия;
- 5) знакомство с теорией переговорного процесса;
- 6) освоение стратегий ведения переговоров, прогнозирование их эффективности;
- 7) осознание значимости информационного взаимодействия в деловом общении, и в частности в переговорах;
- 8) развитие способности успешно действовать в конфликтных ситуациях и регулировать их;
- 9) апробирование некоторых приемов сопротивления давлению и манипуляции в ходе общения.

Первая стадия тренинга направлена на лабилизацию участников, на понимание ими стереотипных установок, с которыми они защищают свои интересы. Важно продемонстрировать, какое преувеличенное значение придается достижению победы любой ценой и какие последствия такая тактика может иметь в переговорах. Для достижения этой цели можно применять известную игру «Ди-лемма узника», которая обнаруживает преимущества стратегии сотрудничества.

Следующая игра строится на основе известного увлекательно-го сюжета, поэтому участники охотно участвуют в ней и сохраняют активность до конца занятия.

1. Ролевая игра «Военные действия» [3].

Цель: исследовать на практике особенности принятия группового решения и взаимодействия в экстремальной ситуации, показать важность кооперации при работе малой группой, продемонстрировать эффекты подходов «выигрыш-выигрыш» и «выигрыш-проигрыш» к решению межгрупповых конфликтов.

Время: 2 ч.

Материалы: видеотехника (необязательно), раздаточный материал.

Ведущий объясняет участникам, что все они будут действовать в ситуации, которая предполагает только наступательные действия. Успех команды будет зависеть только от ее собственных усилий и умений.

Два человека назначаются тренером на роль капитанов, которые, в свою очередь, выбирают по одному человеку из оставшихся участников. Далее они вместе решают, кто будет третьим членом команды, и так продолжается до тех пор, пока не будут выбраны все. Основным критерием для формирования команды является убежденность, что ее участники смогут успешно работать вместе в экстремальных обстоятельствах. Ведущий может получить на этом этапе полезную информацию, внимательно фиксируя процедуру отбора, особенно отметив тех, кто был выбран в первую и в последнюю очередь.

Руководитель раздает каждой команде предварительные инструкции и отводит на выполнение указанного задания 15 мин. Когда задание выполнено, ведущий раздает командам по экземпляру «карты-планшета» и показывает, как разворачивается «боевая техника» и «войска». Перед командами ставится цель - сохранить в конце боевых действий как можно большую часть своей армии. Победителем оказывается тот, у кого останется большее преимущество в силе. Ведущий раздает каждому участнику «Инструкции на случай конфликта» и удостоверяется, что

они всем ясны.

По команде руководителя подгруппы занимают свои места в разных углах комнаты (куда заранее поставлен журнальный столик и стулья). Командам

дается 10 мин на секретное разворачивание своих сил во фрагменте «Наша армия». Перед открытием «боевых действий» дается еще 5 мин на планирование стратегии. Руководитель предупреждает, что, если какая-либо команда замешкается и потратит больше времени на приготовления, другая команда имеет право напасть на нее первой. После сигнала лн^бая команда может начинать «боевые действия», обозначив свои первые три «выстрела» («бомбежка» продолжается по очереди).

Эта деятельность продолжается до тех пор, пока какая-либо из команд не получит в сумме 5 прямых попаданий, выводящих из строя 5 единиц техники или подразделений личного состава. В этот момент команда должна отдать одного своего участника в качестве «пленного». «Пленные» размещаются на нейтральной территории, они могут разговаривать друг с другом, но не общаться с бывшими товарищами по команде. «Боевые действия» прекращаются, когда одна из команд потеряет всех своих участников. Объявляется победитель, и вся группа исполняет гимн победившей подгруппы. Ведущий предлагает прервать «боевые действия» и объявить «перемирие». Группа собирается вместе, и руководитель организует дискуссию, используя следующие вопросы:

- 1) какая команда выиграла, каково влияние выигрыша;
- 2) какая команда проиграла, каково влияние проигрыша;
- 3) какие чувства испытывали те, кого команда отдала в плен, и какое влияние оказала их реакция на дальнейшую деятельность;
- 4) каков был характер участия команд в конфликте, каков был уровень вовлеченности в достижение победы;
- 5) какие черты лидерского поведения проявились в ходе игры;
- 6) как можно охарактеризовать неформальных лидеров и были ли они, как они соотносились с позицией формального лидерства;
- 7) какого рода стратегические планы применялись в ходе боя, какое влияние оказали они на моральное состояние команд?

Участникам предлагается поделиться друг с другом своими соображениями о межгрупповой кооперации и конфликтах, о ведении переговоров, о том, какие выводы они могут сделать из проведенной работы.

В дальнейшем можно провести игры «Крестики-нолики», «Поддавки» и т.д. в аналогичном варианте, чтобы проверить усвоение навыков.

2. Ролевая игра «Забастовка» [9].

Цель: развитие навыка регулирования конфликтных ситуаций, освоение приемов и методов поведения в экстремальных ситуациях, обучение правилам ведения переговоров в экономической сфере.

Время: 2ч.

Материалы: видеотехника.

Ведущий объявляет о начале заседания по поводу чрезвычайного происшествия: существует опасность социального конфликта и необходимо разработать меры по его разрешению. На заседании присутствуют эксперты-специалисты в вопросах социального конфликта, представители «стачечного комитета», а также представители всех «министерств» и «ведомств», заинтересованных в решении проблемы. Группе дается 15 мин на то, чтобы определить, кто какую роль будет исполнять. После доклада экспертов заседание начинается. Председатель организует обсуждение: каждый присутствующий представляется и высказывает свою точку зрения на данную проблему, после чего перед комиссией ставится задача разработать предложения и найти компромисс. Цель заседания - предотвратить забастовку. Время для работы 25 мин.

После завершения заседания проводится обсуждение самой работы с использованием видеозаписи. Подводятся итоги: формулируется свод удачных и неудачных приемов ведения переговоров и достижения цели, обсуждаются преимущества и недостатки различных стратегий ведения переговоров, успешные и неуспешные стили поведения.

3. Ролевая игра «Освобождение заложников» [14].

Цель: отработка навыка ведения переговоров в экстремальной ситуации, обучение приемам перехватывания инициативы в разговоре, убеждения аргументации.

Время: 1,5 ч.

Материалы: видеотехника или аудиоманитофон.

Ведущий делает вводное сообщение: «Сегодня рано утром четверо неизвестных ворвались в здание мэрии города N, произвели три выстрела вверх и захватили мэра города и двоих его помощников. В настоящее время автобус террористами и заложниками блокирован нарядами милиции и ГИБДД. Террористы выдвигают требования:

- 1) предоставить для вылета в соседнюю республику вертолет с экипажем;
- 2) доставить и передать им крупную сумму денег в рублях и валюте;
- 3) обеспечить питанием, медикаментами, спиртными напитками, наркотиками;
- 4) предоставить оружие и боеприпасы;
- 5) обеспечить сопровождение автобуса с заложниками ГАИ до посадки в вертолет.

При обсуждении требований между террористами вспыхнула ссора. ЕСТЬЯРКО выраженный главарь, мнение которого оказывается решающим».

Группе предлагается в течение 20 мин разделить роли (кроме террористов в игре присутствуют роли представителей власти, специалистов по переговорам, представителей силовых ведомств и т.п. по решению играющих). На проведение переговоров отводится столько времени, сколько необходимо для принятия определенного решения и логического завершения переговоров. Ведущий помогает сформулировать цели работы террористам и представителям власти. Участники имеют право действовать по своему усмотрению, делать паузы, предпринимать любые силовые действия (только называя их).

После проигрывания ситуации ведущий организует просмотр видеозаписи обсуждения происшедшего, обращая внимание членов группы на успешно примененные приемы и методы ведения беседы, перехватывания инициативы в беседе, на результаты демонстрации уверенности и неуверенности участников переговоров.

Ведущий должен обратить внимание на самочувствие тех игроков, которые действовали в роли террористов. Необходимо также диагностировать взаимоотношения участников (вообще, в тренинге ведения переговоров важно регулярно отслеживать состояние межличностных отношений, так как все игры и упражнения предполагают искусственное создание конфликтных ситуаций). Если требуется, тренер должен провести такую процедуру в группе, которая помогла бы скорректировать отношения.

В этом блоке представлены только базовые игры и упражнения. Если тренинг ведения переговоров организуется отдельно, ведущему необходимо дополнить программу другими элементами, тренирующими психологические свойства и качества, которые требуются для эффективного ведения переговоров.

Блок 5. Тренинг ведения деловой беседы.

Время - 12ч (4 трехчасовых занятия).

Цель - обучение участников приемам и методам ведения деловой беседы, развитие тех способностей, которые определяют успешность в ситуациях межличностного взаимодействия.

Задачи тренинга:

- 1) обучение методам установления контакта с партнером по общению и выхода из него;
- 2) усвоение участниками техники активного слушания;
- 3) изучение теоретических основ транзактного анализа и практическое освоение элементов этого метода;
- 4) развитие способности к эмпатии;
- 5) приобретение навыков перехватывания и удержания инициативы в беседе;
- 6) осознание факторов возникновения симпатии и антипатии в общении, создания доброжелательной атмосферы беседы, расположения к себе собеседника;
- 7) тренировка уверенности в себе;
- 8) диагностика и коррекция индивидуального стиля поведения в конфликтной ситуации.

Если этот блок включен в единый тренинг и следует за блоком 4, стоит начать его с трени-

ровки тех навыков и умений, на которые

обратили внимание в завершении предыдущего занятия. Если жетренинг ведения деловой беседы проводится самостоятельно, мож-но определить список необходимых умений, проведя групповуюдискуссию на тему «Что определяет успех деловой беседы» или«Что должен уметь делать тот, кто хочет эффективно провести бе-седу». Очень полезно для дальнейшей работы сформировать банкконкретных проблемных ситуаций, что позволит задавать интерес-ные, актуальные для конкретной группы сюжеты игр. Общую логи-ческую схему тренинга можно опреде-лить так: а) установление кон-такта с собеседником; б) ведение беседы; в) выход из контакта.

1, Ролевая игра «Знакомство».

Цель: отработка приемов установления контакта и доверительных от-ношений.

Время: 1,5 ч.

Материалы: видеотехника.

Ведущий на добровольной основе создает три пары из числа членов груп-пы и инструкти-рует участников. Один из каждой пары получает такую ин-формацию: «Вы летите на самолете из России в Америку. Вам предстоит дол-гий путь, но, к сожалению, вы забыли прихватить с собой книгу или журнал.

Вы обращаете внимание на своего соседа».

Каждому второму участнику игры раздается одна из следующих ролей:«пожилой человек, в-военной форме», «молодая привлекательная девушка»,«человек средних лет, изучающий ка-кие-то бумаги и делающий записи». Каж-дая пара должна, импровизируя, разыграть ситуацию до того момента, когдаоба участника наладят общение друг с другом. После разыгрывания всех трехсценков ведущий организует групповое обсуждение, используя полученныевидеоматериалы. Подводятся итоги в следующем ключе: какие приемы уста-новления контакта эффективны, а ка-кие - нет.

Следующая игра проводится с теми членами группы, которыене участвовали в предыдущей ситуации.

2. Ролевая игра «Приглашение к разговору».

Цель: отработка приемов установления контакта в отношениях«начальник-подчиненный», осознание значения первоначального взаимодей-ствия в последующем общении, осознание сте-реотипов общения «начальник-подчиненный» и их последствий в общении.

Время: 1,5 ч.

Материалы: видеотехника.

Ведущий образует 2-3 пары участников и дает им инструкцию: «Один извас - начальник, другой - подчиненный. Некоторое время назад работникубыло поручено важное задание. Пока неизвестно, выполнил он его или нет. На-чальник хочет выяснить это». Дальнейшие действия обоих участников строятсяна основе импровизации. Обсуждение и анализ поведения играющих проводят-ся с использованием вопросов: «Что вы чувствовали во время того или иногодействия партнера?», «Как повлияли ваши чувства на дальнейший ход бесе-ды?», «Как подействовала ва-ша роль на стиль вашего поведения и почему?»

Таким образом ведущий готовит группу к работе с техниками трансактногoанализа. Прежде чем приступить к разыгрыванию ситуаций, тренер дает группейнформацию о теоретических ос-нованиях метода (в течение не более 15 мин).

Следующий этап в блоке - отработка техники активного слу-шания партнера. В начале за-нятия ведущий проводит следующее упражнение.

3. «Испорченный телефон» [8].

Цель: демонстрация того, как много зависит от умения слушать, лабили-зация участников, создание благоприятной эмоциональной атмосферы в группе.В р е м я: 30 мин.

Материалы: подготовленный заранее текст (150-250 слов), магнитофон.

Ведущий дает участникам инструкцию: «Вы будете передавать полученноевами сообщение как эстафетную палочку. Ваша общая задача - донести какможно более полно и без искажений содержание сообщения до последнего вцепочке. При этом запрещается делать записи и разгова-ривать между собойдо окончания упражнения». Последовательно каждая пара (передающий ип-ринимаящий) удаляется от группы настолько, чтобы не были слышны про-износимые слова. Со-

общения записываются на магнитофон. После того как последний участник получил сообщение, обнаруживаются магнитофонные записи и проводится анализ причин искажения текста.

Ведущий в течение 15 мин читает лекцию на тему «Правила активного слушания», объясняя, что недостаточное внимание к словам собеседника не только мешает восприятию информации, но и препятствует установлению доверительных отношений во время беседы.

Проводится следующее упражнение.

4. «Активное слушание».

Цель: освоение техники активного слушания, осознание того значения, которое оно имеет во взаимодействии с партнером.

Время: 30 мин.

Материалы: видеотехника.

Сначала ведущий предлагает всем участникам разбиться на пары. Один из партнеров рассказывает второму какую-либо историю из своей жизни или делится с ним своими соображениями по поводу какой-нибудь значимой для него проблемы. Задача слушающего - использовать приемы активного слушания и «разговорить» своего собеседника. Через 5 мин участники меняются ролями.

Когда все участники выполнили инструкцию, ведущий предлагает поднять руки тем, кто доволен проведенной беседой. Из их числа формируются две пары, задачей которых является провести беседу перед группой. Делается видеозапись, которая и обсуждается в завершении упражнения.

В течение следующих 1,5 ч рекомендуется провести ролевую игру, используя разработанные в группе сюжеты деловой беседы, и провести анализ успешности или неуспешности использования приемов активного слушания. Далее в ходе тренинга (в процессе анализа ситуаций) следует обращать внимание группы на применение этих приемов и их эффективность в беседе.

Следующие упражнения советуем предлагать группе, предварительно сформировав потребность в приобретении соответствующих навыков.

5. «Нападающий и защищающийся» [23].

Цель: осознание конфликтных сторон личности, получение опыта активной борьбы, развитие уверенности в себе, анализ эффективности предложенных ролей в общении.

•

Время: 45 мин.

Группа разбивается на пары, и участники садятся лицом друг к другу. Определяется, кто будет играть роль нападающего и защищающегося.

Инструкция для нападающего: «Ведите диалог. Твердо стойте на своей позиции, старайтесь не сдаваться. Говорите своему партнеру, что и как он должен сделать, ругайте его с позиций явного превосходства и уверенности в себе».

Инструкция защищающемуся: «Постоянно извиняйтесь и оправдывайтесь. Говорите своему партнеру, как вы хотите угодить ему и как что-то мешает вам выполнить его требования». Через 5-10 мин партнеры меняются ролями.

Участники группы делятся впечатлениями о проведенной работе, рассказывают о затруднениях, с которыми они встретились при выполнении задания. Ведущий просит каждого сравнить сыгранные роли с привычным стилем поведения, рассказать о чувствах, возникших в ходе работы.

6. Ролевая игра «Симпатия-антипатия» [10].

Цель: анализ и освоение приемов завоевания симпатии собеседника, развитие способности диагностировать проявления симпатии и антипатии.

Время: 30 мин.

Материалы: видеотехника.

Ведущий определяет две пары добровольцев, которым предстоит показать два этюда: «Знакомство» и «Презентация».

Первый сюжет: обаятельный мужчина пытается привлечь внимание очаровательной незнакомки.

Второй сюжет: энергичный предприниматель должен вызвать интерес к своим идеям и добиться их поддержки у богатого бизнесмена.

Участникам предлагается импровизировать, разыгрывая ситуацию, покаведущий не сочтет ее логически законченной. Анализ в группе ведется с помощью видеозаписи и ответов участников на вопросы: «Какие чувства вызывали у вас действия партнера?», «Какие приемы вы использовали, чтобы добиться своего?», «Как вы оцените эффективность общения с точки зрения симпатии - антипатии?» и т. п.

7. Ролевая игра «Уверенность-беспокойство» [9].

Цель: тренировка уверенности, анализ жестов и телодвижений, отражающих внутреннее беспокойство и, наоборот, спокойствие.

Время: 30 мин.

Материалы: видеотехника.

Разыгрываются два этюда: «Интервью» и «Следствие».

Сюжет первый: начинающий журналист берет интервью у самого влиятельного и вероятного претендента на пост президента страны. Последнее телеинтервью перед выборами. Если журналисту удастся сделать яркий репортаж, задав острые вопросы и сбив налет самоуверенности с собеседника, он прославится. Претендент же должен не поддаваться провокациям, а показать свою силу и характер.

Сюжет второй: участники - следователь, который расследует запутанное дело, и свидетель, который может в любой момент стать обвиняемым, если скажет что-нибудь не то. На разыгрывание ситуаций дается столько времени, сколько требуется для выполнения задания одному из участников. Анализ видеозаписи и наблюдений остальных участников, а также высказываний игроков ведется в направлении фиксации наиболее информативных жестов исполнителей, а также удачных и неудачных приемов провокации собеседника.

8. Ролевая игра «Конфликт» [9].

Цель: расширение опыта взаимодействия в условиях конфликта, обучение навыкам аргументации в споре. Время: 1 ч.

Материалы: видеотехника.

Играют тройки добровольцев, один из которых - «руководитель», двое других - «подчиненные», которые оспаривают друг у друга какие-нибудь преимущества. Например, спор может возникнуть из-за того, кому идти в очередной отпуск летом, или кому купить автомобиль по льготной цене, или по любой другой причине. Цель руководителя - по возможности разрешить конфликт, сгладить его, цель конфликтующих - вывести конфликт наружу и победить. Можно обыграть эту ситуацию двумя группами участников. Вопросы для обсуждения: «Какие приемы использовал руководитель, чтобы разрешить конфликт, насколько они оказались удачными?», «Насколько аргументированно вели спор подчиненные, удалось ли кому-нибудь выиграть и почему?»

9. «Выход из контакта» [9].

Цель: освоение приемов выхода из контакта, тренировка уверенности в себе в общении.

Время: 1 ч.

Материалы: видеотехника.

Упражнение могут выполнить несколько пар участников; Инструкция такова: «Вы встретили не очень близкого знакомого, который заводит с вами разговор, расспрашивает о делах, о семье, проявляет назойливость. Вы вступаете в разговор, однако, взглянув на часы, понимаете, что вам нужно идти. Не забудьте, от вас требуется достойный выход из контакта». После того как закончена работа последней пары, ведущий организует обсуждение поведения участников, просит группу оценить результаты каждого этюда.

Тренинг ведения деловой беседы можно дополнить разработкой самых различных качеств и свойств, требующихся для успешного взаимодействия. Хорошо, когда этот тренинг как бы вплетен в ход занятий предыдущих блоков, это позволяет избежать однообразия и монотонности тренировки. Кроме того, что очень важно, многие элементы деловой беседы присутствуют при проведении совещаний, и переговоров и при публичном выступлении, поэтому более эффективным оказывается «смешанный» тренинг.

Блок 6. Тренинг публичного выступления.

Время - 9ч (3 трехчасовых занятия).

Цель - обучение участников успешно выступать перед аудиторией, добиваясь целей, по-

ставленных перед выступлением.

Задачи тренинга:

- 1) знакомство с теоретическими основами построения выступления;
- 2) освоение приемов и методов аргументации;
- 3) изучение и усвоение на практике правил информирования, убеждения и побуждения слушателей;
- 4) развитие чувствительности к аудитории;
- 5) развитие уверенности в себе и навыков адекватного само-представления;
- 6) развитие навыков установления контакта с аудиторией.

Тренинг построен так, чтобы участники и освоили приемы построения содержательной структуры выступления, и обучились технике психологического взаимодействия с группой слушающих. Начать следует с такого упражнения, которое активизирует и лабилизует участников. Следующие два упражнения предложены в работе Ю. М. Жукова, Л. А. Петровской, П. В. Рас-тянникова «Диагностика и развитие компетентности в общении».

1. «Разминка» [7].

Цель: включение в активную работу над проблемами публичного выступления, предоставление обратной связи выступающим.

Время: 45 мин.

Материалы: видеотехника.

Обучаемым рекомендуется найти такое место в помещении, которое позволяло бы им чувствовать себя комфортно при общении с группой. Рекомендуется сделать паузу и расслабить мышцы лица, тела, окинуть взглядом присутствующих, устанавливая первый контакт. Затем следует обратиться к аудитории. Перед каждым выступающим ставится задача найти такую форму обращения, которая еще не была использована ранее. Таким образом все участники должны выполнить это упражнение по очереди. Полученная видеозапись просматривается без комментариев и анализа, поощряются только новизна и особо удачные обращения. Члены группы получают информацию о том, какими их видит аудитория.

Следующее упражнение содержит усложненное задание.

2. «Выступление без подготовки» [8].

Цель: экспресс-диагностика невербального компонента выступления, приобретение навыка ориентации во времени, тренировка навыка установления контакта с аудиторией, тренировка уверенности в себе во время выступления.

Время: 1,5 ч.

Материалы: видеотехника.

Каждый участник должен сделать сообщение на заранее неподготовленную тему в течение 2 мин. Возможные темы придумываются группой, группируются в три списка и записываются на отдельных листочках. Желательно, чтобы в списке тем первой группы присутствовали названия всем известных предметов, животных и растений: корова, гитара, парашют и т.д. Вторая группа названий содержит слова, обозначающие те явления и процессы, которые не имеют четкой вещной оболочки, но могут быть изображены с помощью телодвижений: бег, плавание, аплодисменты, полет и т.д. Третий список составлен из понятий, обозначающих те явления, которые не имеют внешней фактуры: праздник, ураган, демократия, откровение и т.д. Ведущий предлагает всеознакомиться с планом составления формального содержания сообщения.

Участники по очереди выходят перед аудиторией и достают листок с названием темы из перемешанной стопки. Анализ видеозаписи производится после 4-6 выступлений. Обсуждаются следующие параметры: удалось ли выступающему уложиться во времени (без обращения к часам), удалось ли ему установить контакт со слушателями, как были использованы выразительные средства - мимика, телодвижения, интонации и т.д., справился ли выступающий со своим волнением.

На следующем этапе тренинга ведущий организует дискуссию в результате которой группа должна составить список основных проблем публичного выступления, на основе которого и применяются те или иные техники тренировки необходимых качеств выступающего. В ходе дискуссии ведущий имеет возможность информировать участников о теоретических основах публичного выступления (виды, структура выступления и т.п.).

В качестве и полезного, и развлекательного элемента можно использовать следующие упражнения:

3. «Шутка» [2, 9].

Цель: оптимизация эмоционального климата в группе, осознание значения юмора и шутки в выступлении. Время: 30 мин.

Участники группы делятся на пары. Ведущий дает инструкцию: «Попробуйте обсудить серьезную тему, например факторы повышения производительности труда или подъема экономики, используя афоризмы, анекдоты-шутки. Ваша задача - организуйте диалог, но так, чтобы после каждой фразы был использован один из этих элементов». Наиболее удачные варианты можно представить всей группе.

Следующее упражнение направлено на отработку тактики убеждения, побуждения и информирования в речи. Предварительно ведущий может прочитать небольшую лекцию о типах выступлений специальных приемах, используемых в каждом из них.

4. «Типы выступлений» [2, 9].

Цель: отработка на практике приемов и техник различных видов публичного выступления, развитие навыка общения с аудиторией. Время: 1,5-2 ч.

Материалы: видеотехника.

Эту процедуру можно проводить со всеми участниками группы, а можно отобрать 6-9 человек. Предварительно готовятся списки тем выступления сгруппированных по типам: сообщение-информирование, сообщение-убеждение, сообщение-побуждение. Каждое сообщение не должно занимать более 3 мин. После того как сделано последнее сообщение, ведущий организует групповое обсуждение выступлений с учетом материалов лекции, прочитанной и перед выполнением упражнения.

Все это время участники учились произносить «хорошие речи». Дать участникам отдохнуть и парадоксально завершить тренинг чтобы память о нем сохранилась надолго, позволит следующее упражнение.

5. «Плохое выступление».

Цель: предоставление участникам возможности оценить свои достижения в сравнении, создание положительного эмоционального фона окончания курса. Время: 1 ч.

Материалы: видеотехника (необязательно).

Каждому или нескольким (по решению ведущего) участникам дается задание подготовить и произнести речь, которая отличалась бы вопиющей бедностью.

Выступающие должны нарушить в своем выступлении как можно большее количество правил публичной речи. Оценки выставляет вся группа, причем наивысшая оценка дается за самое «плохое» выступление.

Блок 7. Заключительное занятие.

Время - 3 ч (1 занятие).

Цель - благополучное завершение тренинга, а также получение от участников подробной обратной связи.

На всем протяжении курса перед ведущим стоит задача построить занятия так, чтобы тренинг не завершился на конфликтной фазе развития группы. Дело в том, что окончание встреч в период благополучного взаимодействия участников друг с другом, а также с самим ведущим закрепляет у всех членов группы отрицательное и настороженное отношение не только к проведенному курсу, но и к психологии в целом. Создается впечатление, что ради этого и велся тренинг, что участники использовались тренером-манипулятором для своих неизвестных целей, что курс не только не помог в решении проблем делового общения и сплочения группы, но и окончательно рассорил всех. Для того чтобы этого не произошло, следует по возможности даже увеличить время, отведенное для тренинга. Если не удалось избежать завершения курса на фазе конфликта, заключительное занятие следует посвятить его разрешению. Пусть участники уйдут с ощущением незаконченности курса, но дружные и настроенные на дальнейшую работу (самостоятельную или в другом тренинге).

В случае же благополучного исхода работы завершающее занятие строится по схеме: сначала обсуждение результатов и итогов тренинга в группе, затем заполнение заключительных опросников. В ходе предварительного обсуждения ведущий опрашивает каждого участника, ис-

пользуя те же вопросы, которые включены в анкету. Эта процедура позволяет членам группы заранее вербализовать свои чувства относительно всего цикла занятий, других участников и ведущего в том числе, сформулировать выводы, которые он может сделать в результате тренинга, а также оценить успешность своего обучения. Именно выраженные в словах итоги

дадут возможность участникам в дальнейшем более четко представить положительные последствия своей работы в группе себе и окружающим.

Материалы по социально-психологическому тренингу делового общения можно и нужно варьировать, чтобы обучать, в частности:

- 1) ведению переговоров:
 - а) для заключения сделок;
 - б) урегулирования конфликтов;
 - в) освобождения заложников;
- 2) публичному выступлению, в том числе обращению к толпе и т. д.

§ 5. Организационное консультирование, его сущностные характеристики

Нередко организационное консультирование называют управленческим или психолого-акмеологическим. Его целью является повышение психологической культуры клиента и степени осознания корпоративной культуры организационной нормозадающей группы, к которой он принадлежит.

Индивидуальная психологическая культура служащих, кадров управления действительно является началом движения к обогащению корпоративной культуры организационной нормозадающей группы, что, в свою очередь, способствует квалифицированному разрешению самими служащими, управленцами (а не консультантами) неотложных и долгосрочных проблем. Индивидуальная психологическая культура лежит в основе готовности и стремления руководителей, ответственных работников, служащих к саморазвитию, наращиванию профессиональной компетентности в различных аспектах.

Успешность психологического управленческого консультирования любого рода в конечном итоге связана с продуктивным психологическим воздействием на корпоративную культуру консультируемой организации и психологическую индивидуальную культуру каждого руководителя, служащего, участвовавшего в консультативном процессе. Если консультанту-психологу удастся

организовать продуктивное воздействие на индивидуальную психологическую культуру каждого члена нормозадающей группы, то, как правило, эффект работы консультанта оказывается более стойким и продолжительным. Консультируемая организация в этом случае действительно становится способной к саморазвитию, малонуждаясь в дальнейшей опеке консультанта.

Программно-целевой подход предполагает кроме формулирования цели построение программных, «стратегических» направлений, линий развития моделируемого процесса. В данном случае это процесс психолого-акмеологического консультирования. По таким линиям затем можно будет создавать алгоритм продуктивного психолого-акмеологического консультирования служащих, кадров управления.

Анализ первичных запросов клиентов на управленческое консультирование позволяет выделить три особенности начального состояния клиентов.

Во-первых, это склонность клиента-служащего акцентировать свое внимание на внешних причинах затруднений, не зависящих от него самого. Во-вторых, это недооценка собственных возможностей влиять на неудовлетворяющую ситуацию. В-третьих, не вполне ясное, порой отсутствующее либо упрощенное представление о желаемом состоянии организации, при котором не будет

имеющихся сегодня затруднений. Иными словами, клиент очень хорошо знает, как ему сегодня «плохо», что мешает и почему, какова структура помех. Вместе с тем глубоко сосредоточившись на имеющихся проблемах, клиент-служащий, клиент-руководитель, как правило, почти не задумывается, что бы делал он, как бы он работал, если бы непреодолимая проблема исчезла. Консультант должен учитывать эту особенность позиции клиента. Стремясь выникнуть во все новые подробности проблемной ситуации клиента, консультант будет невольно способствовать

его дальнейшему погружению в мир привычных тупиков, представляющихся от этого еще более безнадежными. Нередко клиент со своеобразным торжеством убедительно доказывает консультанту неразрешимость стоящих перед ним проблем. Консультанту в этой ситуации помогает простое соображение, что, если клиент пригласил консультанта, значит, у него есть надежда на улучшение ситуации. По-этому предпочтительным программным направлением развития консультативного процесса будет отнюдь не разработка проблем клиента, а совместное с ним построение образа желаемого состояния как самого клиента, так и его организации.

Конкретизируя образ желаемого будущего состояния клиента, наполняя его точными подробностями, функциональными деталями, бытовыми мелочами, консультант вместе с клиентом проясняет, что ему нужно на самом деле. Конкретизация образа желаемого будущего предполагает следующие промежуточные эффекты консультирования:

1. Повышение мотивации клиента на преодоление наличных затруднений. Более подробно представляя себе образ желаемого будущего, клиент увлекается этим образом. Тем самым он сдвигает фокус своего внимания в более конструктивную сторону. Это позволяет клиенту занять действительно лидерскую жизненную позицию, если подразумевать под ней предельно конкретное представление клиента о собственных целях.

2. Выявление и снятие концептуальных, внутригрупповых и внутриличностных противоречий, связанных с образом желаемого состояния служебной, управленческой деятельности.

Непроясненный и недостаточно конкретизированный образ желаемого будущего, как правило, несет в себе скрытые противоречия. Это может превращать его из стимула в тормоз деятельности руководителя и нормозадающей группы высших служащих, ответственных работников организации. Эти противоречия могут

быть у самого руководителя, внутри нормозадающей группы и между руководителем и его ближайшим окружением.

На уровне руководителя, как и на уровне нормозадающей группы, нередко одновременно присутствующие и разнонаправленные стремления к реорганизациям, нововведениям, с одной стороны, и к сохранению стабильности - с другой. Появляющееся в процессе

консультирования понимание, что во имя нововведений придется пожертвовать стабильностью, является важным шагом к превращению образа желаемого будущего в действенный стимул развития. То же касается противоречия между необходимостью выполнять важную и неотложную работу одновременно. Как только руководитель, ответственный работник, служащий начинает осознавать, что он неоправданно часто подменяет действительно важные дела текучкой, непродуктивно растрчивая свои усилия, так обнаруживает себя новое противоречие. Оно касается делегирования функций распределения работы и прояснения истинных причин того, почему руководитель, служащий распределяет и координирует работу между своими подчиненными так, а не иначе. На этом шаге цепочка противоречий приводит руководителя к необходимости сопоставить сложившиеся, привычные и реальные оценки продуктивности и качества служебной деятельности своих подчиненных.

Здесь проясняются проблемы поощрения и наказания, эффективность сложившихся методов стимулирования и контроля, которые в конечном итоге замыкаются на реально действующие способы анализа, прогнозирования деятельности и принятия управленческих, служебных решений.

На уровне нормозадающей группы, как правило, вскрываются противоречия в представлениях о том, как должны взаимодействовать подразделения внутри организации - более автономно или более зависимо друг от друга.

Таким образом, можно представить противоречия в представлениях руководителей и высших служащих об образе желаемого будущего своей служебной деятельности в виде сталкивающихся стремлений, порой взаимоисключающих друг друга.

Полезной для клиента будет активная, в режиме очень ограниченного времени работа по выделению приоритетов во всех выявленных противоречиях его образа желаемого будущего. Это в большей мере способствует иницированию «работы выбора» клиента, чем психоаналитическое по духу интерпретирование причин сложившихся способов «существования» с данными противоречиями. Первый путь важен клиенту, второй более интересен психологу-консультанту.

3. Создание предпосылок к самостоятельной систематизации отдельных слагаемых образа желаемого будущего, структурированию и определению очередности частных целей и промежуточных этапов, ведущих к нему.

Следующим программным направлением развития консультативного процесса должны стать конкретизация, инвентаризация и систематизация тех факторов воздействия на проблемы, которые зависят от деятельностной активности самого клиента. Это ключевые факторы успеха. На этапе работы с ключевыми факторами успеха важно в диалоге с клиентом создать предпосылки для того, чтобы он самостоятельно определил, что в реализации целей, по-

ставленных им для себя в работе с образом желаемого будущего, зависит от него и каких это требует усилий. В большинстве случаев руководителям, служащим свойственно недооценивать ключевые факторы успеха, пренебрегать ими, даже не видеть некоторые из

них. Способы, которые могут повлиять на ситуацию, заранее интерпретируются как обреченные на провал. Таким образом, и здесь клиент-руководитель невольно, неосознанно сопротивляется консультанту, тяготея к привычному увязанию в проблемах: «У меня все плохо, от меня ничего не зависит, дел полно, времени нет, я итак все знаю и, несмотря ни на что, работаю, бьюсь как рыба облед». Так или примерно так защищает клиент-управленец привычную систему своих психологических представлений, точнее, свою сложившуюся психологическую культуру, оберегая ее от изменений. Эта культура притягательна тем, что беспроблемно делает ее носителя героем в собственных глазах и в глазах окружающих. Причем герой этот тем более «героичен», чем с большими трудностями он сталкивается.

Трудности здесь носят характер, якобы абсолютно не зависящий от героя (экономическая ситуация в стране, хаос в законах, самоуправство территорий, развал промышленности, мизерный оклад пр.). «Герой», работающий по 10-12 ч в сутки, тонущий по горло в текущей, вязнущий в проблемах, как правило, кроме восхищения должен вызывать еще и чувство сострадания к себе.

Получается полноценная транзакционная игра (Э. Берн, 1992) в «Бедного Несчастливого Героя». Вскрытие механизмов, сущности данной игры нередко оказывается полезным началом в работе с клиентом над ключевыми факторами его успеха. Кроме транзакционных приемов в работе с сопротивлением клиента на данном этапе могут помочь психотехнические приемы, основанные на парадоксальной интенции (В. Франкл), работе с привычными психологическими представлениями (Э.Г. Эйдемиллер, В.В. Юстицкий), расширении субъективного представления о личных возможностях и должностных, диалогической интерпретации (А.Ф. Копьев), групповом модерационном анализе (В.В. Преображенский). Направление работы с ключевыми факторами успеха тесно связано с проработкой образа желаемого будущего, являющейся безусловно основным программно-целевым направлением всего консультативного процесса.

Следующее направление, по которому развивается процесс консультирования, возникает как следствие изложенных выше. Оно приводит к реструктурированию поля проблем и трудностей клиента, клиентской организации таким образом, что в проблемном поле остается лишь нечто действительно неподвластное деятельностной активности клиента.

Программно-целевой подход к психолого-акмеологическому консультированию руководителей, кадров управления, служащих

обладает различными психотехническими выгодами: мобильностью, пластичностью конструкции алгоритмов консультирования, составляемых на его основе, многовариантностью конкретных консультативных схем. Кроме того, такой подход позволяет руководителю, служащему сравнительно безболезненно менять привычные способы анализа своей деятельности.

Отказ от первоочередного изучения проблем клиента в начале консультирования, сосредоточенность на конкретизации, снятии противоречий в образе желаемого будущего, а затем на разработке, инвентаризации и систематизации ключевых факторов успеха означает, что проблемы клиента остаются не востребованными в течение почти всего процесса консультирования. Наоборот, эти проблемы начинают активно прорабатываться с самых первых моментов консультирования, но не напрямую, а косвенно, как не-обходимый и неизбежный исходный материал при построении образа желаемого будущего, а также при выявлении систематизации ключевых факторов успеха.

§ 6. Базовый алгоритм организационного консультирования

Эволюция психологической культуры служащих, кадров управления в процессе психолого-акмеологического консультирования, а точнее, повышение уровня их психологической культуры обеспечиваются за счет конкретных алгоритмов продуктивного консультирования. Продуктивный консультативный процесс является системой трех взаимосвязанных видов деятельности психолога-консультанта. Поэтому представим алгоритм в виде следующей схемы:

Общая схема алгоритма продуктивного психолого-акмеологического консультирования:

И - блок (подсистема) индивидуальной консультативной работы;

Г - блок (подсистема) консультативной работы с организационной

нормозадающей группой; Д - блок (подсистема) психодиагностического

обеспечения процесса консультирования

1. Подсистема индивидуального психолого-акмеологического консультирования («И»).

Сеанс индивидуального консультирования может быть много-вариантным. Однако это не означает, что индивидуальное консультирование не нуждается в структурировании. Ниже приводится вариант алгоритма индивидуального консультирования руководителя, служащего, ответственного работника сферы управления. Весь процесс разбит на 30 ключевых элементов (шагов). Реальный сеанс не вмещает все элементы (шары) консультативного процесса. Однако подобная схема позволяет охватить весь процесс консультирования в целом с учетом нереализованных, но имевшихся в возможностях его развития.

Каждый шаг предполагает, что психолог-консультант, выполняющий его, обладает необходимым профессионализмом, умениями, навыками и знаниями. Любой из приводимых ниже шагов может быть детализирован до более простых элементов.

Основные шаги (элементы) алгоритма индивидуального психолого-акмеологического консультирования служащих,

руководителей, кадров управления

№ элемента

Описание элемента (шага)(шага) _____

1 I Вступление в контакт с клиентом _____

2 Определение организационных ограничений для данной конкретной консультативной встречи _____

3 I Выяснение первичной формулировки запроса на консультирование _____

I A I Формальное выделение, отграничение одной из проблем клиента _____

[5 I Активное слушание клиента. Локализация запроса _____

[Ч> Констатация и конкретизация отдельной локализованной пробле-

7 Выбор из двух альтернатив в развитии консультативного процесса, осуществляемый клиентом в диалоге с консультантом. Выбор зависит от того, удовлетворены ли участники консультативного процесса конкретизацией отдельной локализованной проблемы А _____ (главный критерий - субъективные впечатления участников) _____

I 8 Моделирование образа желаемой будущей ситуации О, где бы отсутствовала проблема А _____

9 Определение степени влияния проблемы А на ситуацию О (возможны инсайты, связанные с тем, что для достижения ситуации О совсем не обязательно решать проблему А в полном объеме) _____

10 Констатация особенностей образа желаемой будущей ситуации О, выявленных при обсуждении проблемы А (взаимосвязи с другими проблемами, побочные эффекты, нежелательные последствия, вызванные решением проблемы А, и т.д.) _____

№ элемента

Описание элемента (шага)(шага) _____

11 I Коррекция образа желаемого будущего состояния клиента и его I _____ деятельности с учетом предыдущих шагов _____

12 Выбор направления дальнейшей консультативной работы. Если ситуация О противоречит общей картине образа желаемого будущего, плодит побочные затруднения, то от решения проблемы А отказываются (шаг 28), в ином случае переходят к следующему выбору (шаг 13) _____

13 Выбор направления дальнейших усилий консультанта, обусловленный результата-

ми выяснения степени влияния проблемы А на желаемую ситуацию О (развитие шага 9).

Консультант вместе с клиентом скрупулезно проясняет, как, каким образом проблема А влияет на интегральный образ желаемого будущего О, могут ли быть такие случаи, когда подобного влияния нет, не возникает ли такое положение, когда проблема А существует, досаждаст клиенту сама по себе, вне зависимости от желаемого результата.

При детальном рассмотрении может оказаться, что проблема А не является препятствием на пути достижения ситуации О. В этом случае весьма вероятно, что клиент неосознанно использует свое раздражение на проблему А как способ эмоциональной разрядки либо как самооправдание своей реальной бездеятельности, когда важные дела подменяются неотложными. Если А реально не влияет на О, то от ее решения отказываются (шаг 28). В ином случае пере-_____ I ходят к шагу 14 _____

14 Конкретизация субъективных ограничений долженствования, существующих у клиента.

Консультант в диалоге с клиентом выявляет управленческие, служебные ситуации, в которых клиент ведет себя строго определенным, раз и навсегда избранным образом. Как правило, о таких ситуациях клиент говорит: «Я должен, я обязан, я не могу себе позволить не делать этого...» В служебных ситуациях, где клиент субъективно ограничивает себя необходимостью действовать строго определенным образом, он лишает себя возможности анализировать другие варианты поведения и прогнозировать последствия своей измененной, нестандартной, лишенной ограничений деятельности. Методами парадоксальной интенции (В. Франкл), диалогической интерпретации (А. Ф. Копьев), проективного рассказа (Г. И. Марасанов) консультант помогает клиенту моделировать управленческие ситуации, в которых поведение клиента было бы нестандартным. Здесь же в диалоге с клиентом прогнозируются возможные последствия выхода за рамки ограничений долженствования _____

15 Клиент делает выбор из альтернатив своего управленческого поведения, появившихся на 14-м шаге. Если новый вариант служебных действий выбран, консультант переходит к шагу 17, если нет - к

I _____ шагу 16
^

I
Ш

№ элемента I (шага)	Описание элемента (шага)
I	г

К

16 Конкретизация субъективного восприятия внутренних запретов и ограничений клиента.

Работа консультанта в диалоге с клиентом ведется теми же методами, что и на шаге 14. Однако здесь в фокусе консультативного процесса оказываются не те ситуации, в которых клиент внутренне предопределен обязательно сделать нечто конкретное, а обратные им. Моделируются и анализируются служебные ситуации, провоцирующие клиента на действия, которые он не может себе позволить. Консультант вместе с клиентом выявляют, проясняют всевозможные прогнозы развития такой ситуации в случае преодоления клиентом своих субъективных ограничений. Здесь от консультанта требуется способность создавать клиенту возможности для прочувствования, образного постижения моделируемых ситуаций и _____ I их предполагаемого развития _____

17 Конкретизация нового способа решения проблемы, возникшего в результате предыдущих шагов

18 Нарращивание ключевых факторов успеха (К)

19 I Определение, эффективности выбранной формы действия.

Клиент в диалоге с консультантом определяет, достаточны ли негостандартные варианты поведения в проблемной ситуации А, выявленные на предыдущих шагах, или нет. Если есть необходимость детальнее сосредоточиться на долженствованиях и ограничениях, то консульта-

тивный процесс возвращается к шагу 17. Если нет, то _____ переходит к следующему шагу _____

20 Осознание клиентом субъективного восприятия причинно-следственных связей между различными компонентами проблемы А

21 I Выбор консультантом дальнейших действий в связи с возникшими/невозникшими изменениями восприятия клиентом причинно-| следственных связей между различными компонентами проблемы

А. Если изменения возникли - осуществляется переход к шагу 17. _____ I Если нет - к следующему шагу _____

22 Проверка консультантом, не вышел ли процесс консультирования за рамки организационных ограничений, определенных в начале встречи _____

23 I Анализ проблемы А по параметрам ее важности и неотложности I для клиента. Если проблема является не самой важной для клиента, проводится анализ того, почему именно эта проблема тревожит его. Затем осуществляется переход к шагу 28. В ином случае про- _____ | цесс переходит к следующему шагу _____

I 25-26 I Моделирование развития служебной ситуации при нерешенной проблеме А. Анализируются и прогнозируются все возможные последствия. На эмоциональном и когнитивном уровне создается образ предполагаемых трудностей, возникающих как следствие нерешенной проблемы А _____ |

I № элемента (шага)	I Описание элемента (шага)

27 Локализация отдельных частных затруднений в общем поле предполагаемых проблем, выявленных на предыдущем шаге _____

28 Проработка варианта выхода из алгоритма при нерешенной проблеме А. Обоснованный отказ от решения первоначально выявленной проблемы А, поскольку ее разрешение либо неактуально, либо

_____ порождает новые, более серьезные трудности _____

29 Перед выходом на новый цикл разработки проблем клиента консультант проверяет, не вышел ли процесс за рамки организационных ограничений _____

30 Вариант выхода из алгоритма в связи с тем, что решение проблемы _____ А найдено _____

В качестве ключевых психотехнических шагов алгоритм включает лишь техники активного слушания, конкретизации, ответственности, субъективного восприятия внутренних ограничений, запрета, осознания субъективного восприятия причинно-следственных связей между различными частями проблемы. Кроме того, в алгоритме приведены два психотехнических приема, направленных на переформирование запроса клиента. Это техника анализа проблемы по признакам важности/неотложности и техника моделирования и прогнозирования ситуации при нерешенной проблеме. Каждая из них непосредственно влияет на индивидуальную психологическую культуру клиента, преобразовывая конкретные компоненты этой культуры.

Предложенный вариант развернутого программно-целевого представления процесса индивидуального психологического консультирования служащих, руководителей, кадров управления позволяет легко обнаружить место иных психотехник, не вошедших в алгоритм, в общем ансамбле средств и методов работы консультанта.

2. Подсистема консультативной работы с организационной нормозадающей группой («Г»).

Важнейшим начальным этапом психолого-акмеологической работы с нормозадающей организационной группой являются групповое построение и анализ общего проблемного поля, общего образа желаемого будущего состояния организации, а также конкретных способов его достижения, не являющихся взаимоисключающими для отдельных участников. Это во многом определяет дальнейшие сюжеты развития группового процесса, его направленность на продуктивное изменение групповой (корпоративной) культуры в консультируемой организации.

Запросы (как и соответствующие реакции консультанта) на овладение инструментальными навыками поведенческих манипуля-

ций с людьми, прояснение межличностных проблем, безусловно, присутствуют и в этом групповом процессе. Но первоначальная квалифицированная проработка управленческих, организационных, вроде бы «непсихологических» проблем, объединяющих группу, является своеобразными «воротами», открывающими пути к совместному проживанию и переживанию (Ф. Е. Василюк) реального психологического опыта.

Основные шаги (элементы) алгоритма психолого-акмеологической работы с организационной нормозадающей группой

№ элемента	Описание элемента (шага)	(шага)
I 1	I Вступление в контакт с группой	
I 2	I Прояснение целей и задач предстоящей работы	I
I 3	I Процедуры обновления взаимовосприятия участников	I
4	Принятие правил групповой работы	
5	Анализ общего поля проблем	
6	Выбор способа диагностики проблем	
7	[Диагностическая, психодиагностическая работа (подсистема «Д»)]	
8	[Констатация трудностей в принятии групповых решений]	
I 9	Тренинг принятия групповых решений	I
1 10	I Констатация проблем взаимовосприятия	I
I 11	I Тренинг взаимовосприятия	I
I 12	I Выявление трудностей во взаимодействии членов группы	I
I 13	[тренинг взаимодействия]	
14	Обнаружение в обмене информацией проблем, искажающих информационные потоки	
I 15 I	I Тренинг коммуникаций II 16 I Проявление иных социально-психологических трудностей II	
17	Специализированные виды тренинга	
18	I Построение непротиворечивого образа желаемого будущего организации, формулирование генеральной цели, предназначения организации, образа желаемого руководителя и методов управления организацией, осознание системы ценностных ориентации, реально действующей в группе	I
19	Групповой поиск путей решения проблем, выделенных группой в качестве главных источников имеющихся затруднений	
I 20	Оценка группой качества найденных ею решений ~J	
21	I Моделирование гипотетической ситуации, возникающей при нерешенной проблеме	I
22	Построение общего поля новых трудностей, которое может возникнуть из-за нерешенной наличной проблемы	II
I № эле-мента	Описание элемента (шага)	(ша-га)
23	Проектирование возможных путей выхода из предполагаемых затруднений	
24	Групповая дискуссия о причинах появления «проблемных тупиков», т. е. проблем, над которыми принято работать в данной организации, но решение которых не ведет к ощутимому улучшению положения	
25	Осознание реальной корпоративной культуры нормозадающей группы	I
26	I Групповое обсуждение итогов. Составление каждым участником индивидуальных планов развития своих подразделений, вверенных участков работы и их «защита» на общегрупповом собрании	
27	I Эмоциональный выход группы из процесса психолого-акмеологической работы. Завершающие процедуры социально-психологического тренин-	

га

Таким образом, описание основных шагов алгоритма психолого-акмеологической работы с организационной нормозадающей группой показывает, как конкретно реализуется концепция про-граммно-целевого подхода в психолого-акмеологическом консуль-тировании на данном этапе.

Эффективность консультативного процесса наиболее четко про-ясняется для его участни-ков в шаге 26. Здесь каждый член группы, используя результаты групповой работы, полученные на преды-дущих шагах, выстраивает свой план, свою программу дальней-шей служебной дея-тельности. Все программы, созданные участ-никами, докладываются группе. После этого проис-ходит аноним-ное групповое оценивание каждой программы. Продуктивность психолого-акмеологической работы с группой будет тем выше, чем более подробными и конкретными ока-жутся индивидуальные программы служебной, управленческой деятельности, подготов-ленные участниками.

Если в программах участников содержатся недвусмысленные ответы на вопросы о том, что начиная с ближайшего рабочего дня не будет больше выполняться то, что выполнялось раньше, а будет выполняться то, чего раньше не делалось; что работа в общей сис-теме будет строиться иначе, то эффект от деятельности группы и ее консультанта будет, как правило, максимальным. При этом наи-менее уязвимой для влияния побочных переменных, разрушающего воздействия психологических защит и сопротивлений участников остается реализация шагов 5, 19. Именно здесь может происходить потеря эффективности консультативной работы. Следовательно, именно эти шаги алгоритма, будучи детально проанализированы, позволят подойти к решению проблемы его оптимизации в зави-симости от конкретных условий и факторов.

3. Подсистема психодиагностического обеспечения общего про-цесса консультирования («Д»).

Эта подсистема отражает часто возникающую в ходе консуль-тирования служащих, руко-водителей необходимость специально сосредоточивать усилия на следующих задачах: определе-ние осо-бенностей и уровня развития личностно-деловых и профессиональ-но необходимых качеств служащих, ответственных работников разных уровней; изучение состояния их межлично-стных отноше-ний, уровня взаимной совместимости служащих в конкретных ра-бочих группах; выявление внешних и внутренних проблем функ-ционирования и развития консультируемых ор-ганизационных групп.

В общем базовом алгоритме продуктивного психолого-акмеоло-гического консультирова-ния подсистема «Д» носит вспомога-тельный характер, обеспечивая подсистемы «И» и «Г».

Основные шаги (элементы) алгоритма психодиагностического обеспечения общего процесса консультирования

№ эле-мента	Описание элемента (шага)
1	Диагностика межличностных внутригрупповых отношений. Выбор _____ [и опре-деление предмета
2	Диагностика организационных проблем. Выбор и определение _____ предмета
3	Выбор методов: социометрические, референтометрические, диагно-1 стики корпоративной культуры (Рюттингер, 1992), измерения цен-ностно-ориентационного единства группы, изучения особенностей иерархической структуры группы (методики реперту-арных реше-ток, тренинга-диагноза), наблюдения (включенного, структуриро- _____ ванного)
4	Групповой анализ общего поля проблем
5	Выбор методов: экспертные оценки состояния организации и сис- _____ темы ру-ководства ею
6	Социально-психологические методы диагностики возможных эф- _____ фектов от принятия предполагаемых управленческих решений
7	Индивидуальная диагностика _____ выбор и определение предмета
8	Выбор методов: диагностика профессионально важных качеств (про-

фессионально ориентированное тестирование); личностные тесты (изучение ценностных ориентации, смысло-жизненных ориентации, эмоционально-мотивационной сферы, типа характера, уровня субъ-ективного контроля, систем самооценок, образа «Я», самоотношения т.д.); самодиагностика компетентности общения через осознание

I _____ | личного опыта участия в социально-психологическом тренинге

В подсистеме «Д» предусмотрено три вида диагностической работы. Это диагностика межличностных отношений внутри орга-низационной нормозадающей группы (шаг 1), диагностика проблем организации (шаг 2) и индивидуальная психодиагностика (шаг 7). Для каждого вида диагностической работы показаны наи-более эффективные группы методов. Отдельные функциональные элементы подсистемы «Д» относятся одновременно и к другим подсистемам (например, шаг 4 и отчасти шаги 8,3).

Психологические, социально-психологические проблемы служащих, кадров управления настолько тесно соприкасаются с чисто служебными, организационными трудностями, что в рамках настоящего алгоритма нельзя не предусматривать привлечение в качестве консультантов специалистов в области финансов, маркетинга, социологии и т. д.

Выход из подсистемы «Д» предусмотрен прежде всего в под-систему «Г». Здесь находят свое отражение известные положения консультативной психологии о том, что проблемы, затруднительные для разрешения на уровне индивидуального консультирования и индивидуальной психодиагностики, нередко перестают быть безвыходными в групповой социально-психологической работе [14].

Задачи, решаемые с помощью подсистемы «Д», могут быть, как уже указывалось выше, весьма широкими - от диагностики профессионально-необходимых качеств претендентов на ответственные должности в различных структурах управления до диагностики корпоративной культуры организационной нормозадающей группы, а также индивидуальной психологической культуры управленческого персонала. Если первая задача непосредственно отвечает первично сформулированному запросу клиента, то вторая находит-ся как бы на противоположном полюсе. Потребность в диагностике индивидуальной психологической культуры осознается клиентами лишь в ходе активной работы консультанта с нормозадающей группой в целом и индивидуально с отдельными ее членами, включая первого руководителя. В качестве примера использования подсистемы «Д» для изучения корпоративной культуры нормозадающей группы уместно привести фрагмент отчета о результатах подобной консультативной работы, проведенной нами членами правления крупного коммерческого банка по заказу президента этого банка.

Функционирование всех трех подсистем «Д», «И», «Г» как самостоятельных и одновременно взаимосвязанных компонентов в

работе консультанта представляется несомненным. Например, работая по полному алгоритму в подсистеме индивидуального консультирования («И»), консультант может использовать в качестве диагностических приемов методы группового анализа общего поля проблем (шаг 5 подсистемы «Г», который совпадает с шагом 4

подсистемы «Д»). Это позволит получить картину субъективного восприятия организационных проблем нормозадающей группой. Осознание и осмысление участниками выявленного ими проблемного поля дает возможность проявиться основным эффектам консультирования, связанным с изменением корпоративной культуры нормозадающей группы (шаг 25 подсистемы «Г»). Кроме того, информация о субъективном восприятии группой общего проблемного поля является чисто диагностическими данными, пригодными для индивидуального консультирования руководителя (шаги 20, 23-26 подсистемы «И»).

Приведенный пример алгоритма показывает, что взаимозависимость трех основных подсистем, на которых выстраивается его базовый вид, является неизбежным сопровождением практически любой консультативной деятельности психолога, работающего с кадрами управления, служащими и руководителями.

Условия и факторы оптимального организационного консультирования

Первым условием оптимизации психолого-акмеологического консультирования является использование алгоритма продуктивного психолого-акмеологического консультирования, обеспечивающего системность взаимосвязей между отдельными элементами работы психолога-консультанта.

Вторым условием является многофакторность причин, вызывающих служебные, организационные затруднения, субъективно осознаваемых клиентами на момент начала работы психолога-консультанта.

Оптимизация процесса психолого-акмеологического консультирования с учетом фактора влияния особенностей служащих, кадров управления как клиентов означает выполнение по меньшей мере трех условий реализации шагов 5, 19 подсистемы «Г» базового алгоритма:

1. Люди должны обсуждать только те проблемы, которые они сами выделили, и процедура выявления проблем не должна вызывать сомнений у участников групповой психолого-акмеологической работы в том, что поле проблем составлено ими самостоятельно, а не навязано консультантом по заказу вышестоящего руководства.

2. Не должно быть жесткой ориентации на выработку единогласного решения группы, поскольку такая цель, обостряя имеющиеся противоречия между участниками, нередко приводит последних к отказу от решения проблем вообще. Процедура должна опираться не на задачи взаимного убеждения членов организационной нормообеспечивающей группы в правильности своих позиций, а на хорошо структурированный обмен мнениями.

3. Участники групповой работы должны иметь возможность увидеть свои проблемы с новой точки зрения, что позволит активизировать поиск нетривиальных решений.

Для оптимизации процесса выявления проблем, актуальных для членов организационной нормообеспечивающей группы (шаги 5, 19 подсистемы «Г» базового алгоритма консультирования), отвечающей трем названным выше условиям, мы использовали идею

«нормализации» С. Московичи [15]. Покажем ее операциональное воплощение на примере шагов 5 и 19.

Модификационная процедура группового анализа и построения общего поля проблем (шаг 5 подсистемы «Г» базового алгоритма)

1. Каждому участнику предлагается сформулировать по 5 наиболее серьезных препятствий, мешающих ему и его подразделению работать с максимальной результативностью.

Формулировки выделенных проблем выписываются на небольшие листки бумаги, по одной на отдельный лист. Листы не подписываются и сдаются ведущему. Ведущий перемешивает собранный

массив проблем, которые предстоит структурировать и как-то упорядочить силами самих участников.

2. Каждая карточка (лист) с проблемой зачитывается вслух, а участники указывают ведущему, к какой группе проблем ее отнести.

Для того чтобы не возникало непродуктивных на данном этапе работы споров о том, в какую из образовавшихся групп следует отнести очередную карточку с проблемой, используется прием, позволяющий учитывать мнения буквально каждого участника.

Для этого карточка, вызвавшая разногласия, дублируется в соответствии с числом высказанных точек зрения, таким образом, каждая точка зрения учитывается.

Итогом работы на данном этапе становится большой лист бумаги, где карточки с трудностями, заявленными отдельными участниками, собраны в своеобразные узлы общих проблем группы.

Подобная работа по выявлению проблем организации не только вызывает защитных реакций у участников, но значительно активизирует мотивационно-ценностный компонент групповой психо-

лого-акмеологической работы. Действительно, анонимность карточек вводит в привычные отношения между участниками элемент

игровой интриги. Люди во время группового анализа заняты не только наиболее болезненными проблемами, что само по себе мотивирует совместное взаимодействие, но и неизбежно проясняют межличностные отношения. Участники не могут не чувствовать, что за каждой карточкой с проблемой стоит кто-то из хорошо знакомых коллег по служебной, управленческой деятельности. Каждая из оглашаемых трудностей хоть анонимно, но раскрывает одного из членов организационной нормообеспечивающей группы в восприятии других.

3. Группа, заново просматривая получившиеся проблемные узлы, подыскивает названия каждому из них.

4. Между отдельными узлами силами группы устанавливаются причинно-следственные связи в виде стрелок, соединяющих отдельные узлы проблем.

Получившееся проблемное поле, во-первых, непротиворечиво отражает субъективное восприятие служебных, управленческих трудностей, выявленное самими участниками консультативного процесса. Во-вторых, оно хорошо структурировано, что облегчает дальнейшую консультативную работу с его использованием.

В-третьих, является хорошо опосредованным отражением корпоративной культуры конкретной организационной нормозадающей группы, легко и в то же время по-новому воспринимаемыми участниками. Ответы на вопросы, с чем связаны те или иные проблемные узлы, какова их «тяжесть» (количество карточек, их составивших), почему из одного узла исходит значительно больше связей-следствий, чем из другого, сами по себе уже являются предпосылками структурированного поиска нетривиальных управленческих, служебных решений.

Общий вид проблемного поля, построенного с помощью приведенной выше процедуры, выглядит примерно так:

Проблемное поле, структурированное методом «нормализации», оптимизирующим групповой анализ служебных управленческих затруднений:

I-IX - номера проблемных узлов; стрелками показаны причинно-следственные связи, выделенные участниками

F

В приведенном примере наименования проблемных узлов, сформированных в ходе консультирования организации, обозначенной как «Товарищество», выглядели следующим образом:

I - диктат территориальных органов власти; II - проблемы управления организацией и ее структура; III - взаимоотношения в команде лидера; IV - система стимулирования и оценки труда; V - мотивация к труду; VI - профессионализм и квалификация персонала; VII - материально-техническая база; VIII - взаимоотношения

с внешними партнерами; IX - расширение видов деятельности организации.

Так, с помощью операционализированной идеи «нормализации» можно оптимизировать один из элементов базового алгоритма (в данном случае шаг 5 подсистемы «Г») продуктивно-психолого-акмеологического консультирования. При этом оптимизация отвечает условиям, вытекающим из особенностей служащих, кадров управления как клиентов.

Оптимизировать работу психолога-консультанта с группой на этапе группового поиска решения проблем, выделенных участниками в качестве главных источников имеющихся затруднений (шаг 19 подсистемы «Г»), можно, развивая результаты, полученные на шаге 5.

Модифицированная процедура группового поиска решения проблем, выделенных участниками в качестве главных источников имеющихся

затруднений (шаг 19 подсистемы «Г» базового алгоритма)

1. Ведущий предлагает группе выделить из общего проблемного поля проблемы-источники. Это узлы, преимущественно влияющие на существование и образование других проблемных узлов. В то же время проблемных узлов, влияющих на источники, либо очень мало по сравнению со сферой влияния самих источников, либо

вообще нет. Найти проблемы-источники в общем проблемном поле довольно легко. Достаточно посмотреть, из каких проблемных узлов больше стрелок исходит, чем входит в них. Противоположными проблемам-источникам выглядят проблемные тупики. К проблемам-источникам для организации «Товарищество» относятся: VI - профессионализм и квалификация персонала; II - проблемы управления организацией и ее структура. К проблемам-тупикам относятся: VIII - взаимоотношения с внешними партнерами; IV - система стимулирования и оценки труда, а также IX - расширение видов деятельности организации.

В ситуации, возникшей во время консультирования руководящей группы организации «Товарищество», участникам достаточно было беглого взгляда на схематически выстроенное ими проблемное поле с выделенными в нем по предложению консультанта проблемами-источниками и проблемами-тупиками, чтобы выйти на новые управленческие решения.

Группа неожиданно для себя обнаружила, что все управленческие усилия тратятся на работу с проблемами-тупиками вместо того, чтобы заниматься проблемами-источниками. Оптимизи-

зиро-вать консультативный процесс удалось благодаря ориентации ве-дущего на выполнение одного из трех условий, отражающих осо-бенности служащих, кадров управления как клиентов и сформули-рованных в начале данного параграфа.

Как видно из приведенного примера, проблемные тупики - этоузлы проблем, в которые сходится значительно больше причинных

связей (входящие стрелки), чем исходит связей-следствий (выходя-щие стрелки).

Абсолютными проблемными тупиками будут узлы проблем, вкоторые сходятся линии влияния (стрелки), но ни одна из них не является исходящей. Такие проблемные тупики можно считатьпсевдопроблемами, поскольку, с точки зрения самих участниковконсультативного процесса, они ни на что не влияют. Выявлениепроблемных тупиков важно не только для того, чтобы избавитьруководство консультируемой организации от непродуктивнойработы по решению проблем, мало на что влияющих. Обнаружен-ные псевдопроблемы используются затем для того, чтобы в специально организованной групповой дискуссии выяснить причинных появления.

2. Не менее информативным, неожиданным, а потому эмоцио-нально и мотивационно при-влекательным для каждого участникагруппы становится ранжирование проблемных узлов по их «весу».Наиболее «тяжелыми» будут узлы, где сгруппировано наибольшееколичество карточек с проблемами. Часто проблемы-источники исамые «тяжелые» узлы проблем не совпадают.

Выявление такого несовпадения также помогает руководству,служащим сферы управления понять, где находится реальная при-чина их затруднений.

Ценность этого шага не только в том, что процедура помогаетвыявить неверно выбранное клиентом направление управленче-ских усилий, но и в том, что она становится в такой модифи-кациидействительно оптимальной для клиентов-управленцев, клиентов-руководителей, клиен-тов-служащих, поскольку позволяет решитьконсультативную задачу предъявления им результа-тов диагно-стики и анализа их деятельности. Все шаги данной процедуры вы-полняются самими участниками группы, а консультант здесь лишькоординатор, организатор и «провокактор» про-цесса. Значит, выво-ды, к которым приходит клиент-руководитель и его нормозадаю-щая группа, принадлежат не консультанту, а самим участникам.Они принадлежат клиенту.

3. Для непосредственного решения проблем-источников ис-пользуется следующая про-цедура. Проблемы и трудности, соста-вившие отдельный проблемный узел, переформулируются в видеконкретных задач, решение которых приведет к развязке данногопроблемного узла. Соб-ранные вместе, такие задачи представляютсобой готовый план работы одного из подразделений консульти-руемой организации.

Здесь важно только отследить появление взаимоисключающихзадач. По этим задачам надо проводить групповую дискуссию сцелью выработки непротиворечивого общего решения. Таки-мобразом, оптимизация элементов процесса психолого-акмеологи-ческого консультирования, наиболее чувствительных к влиянию

побочных переменных, строится нами в направлении нормализа-ции непродуктивных про-тиворечий среди участников организа-ционной нормозадающей группы.

Полученные результаты позволяют выделить самостоятельныйфактор, обеспечивающий оптимизацию психолого-акмеологи-ческого консультирования. Он состоит в использовании пси-хологомприемов, основанных на идее «нормализации» (С.Московичи).Применяются они в си-туациях жесткого сопротивления, скепсиса,иронии, уныния, различного вида психологических защит, демон-стрируемых членами нормозадающей группы. Особое значениездесь имеет то, как консультанту удастся операционализировать

идею «нормализации» для каждого конкретного случая.

Анализ отдельных консультационных случаев позволил выде-лить из общего процесса пси-холого-акмеологического консульти-рования некоторые его элементы (шаги 5, 19 подсистемы «Г»),наиболее чувствительные к влиянию побочных переменных, раз-работать и апробировать приемы, оптимизирующие эти элементыконсультативного процесса, а также выявить некоторые побоч-ные переменные, наиболее часто влияющие на консультативныйпроцесс. К ним относятся:

-профессиональные возможности психолога-консультанта,позволяющие ему владеть широ-кой палитрой средств и методовконсультативной деятельности. Только это позволит консультан-ту больше ориентироваться на клиента и его проблемы, а не наметоды, школы, парадигмы, ле-жащие в основе его ремесла [32];

-особенности состояния клиентской организации на момент начала консультирования. Наиболее оптимальным для внешнего консультативного вмешательства будет состояние организации, соответствующее, по образному определению некоторых руководителей, «идеальному состоянию» или состоянию «тонущего корабля»;

- соответствующие личностные свойства и особенности руководства, служащих управленческих структур консультируемой организации. Если большинство руководящих работников лично незаинтересованы в дальнейшем развитии своей организации, если многие из них уже имеют сторонние интересы, то консультативные усилия здесь обречены на неудачу;

- особенности взаимодействия консультанта и руководителя консультируемой организации. Оптимальными здесь будут лишь отношения партнерства и сотрудничества при полной взаимной заинтересованности обеих сторон в получении максимального эффекта от совместной деятельности. Эффективность консультирования неизбежно снижается, если руководитель пытается управлять консультантом, если руководитель самоустраняется от процесса, делегируя полномочия и активность консультанту, если руководитель попадает в позицию послушного подчиненного.

Задача избегания этих вариантов непродуктивного взаимодействия консультанта и руководителя решается на этапе индивидуальной консультативной работы (подсистема «И» базового алгоритма продуктивного психолого-акмеологического консультирования).

Итак, к условиям и факторам оптимизации психолого-акмеологического консультирования служащих, кадров управления, руководителей относятся:

а) системность взаимосвязей между отдельными элементами работы психолога-консультанта;

б) многофакторность причин, вызывающих служебные, организационные затруднения, субъективно осознаваемых клиентами;

в) нормализация непродуктивных противоречий, возникающих в ходе психолого-акмеологической работы с нормозадающей группой, требующая особой операционализации в каждой конкретной ситуации консультирования;

г) состояние клиентской организации на момент начала консультирования. Оптимальным для внешнего консультативного вмешательства является состояние, при котором организация уже достигла предельной вершины, пика (акме) своего развития («идеальное состояние»), либо состояние полного, предельного провала, грозящего организации прекращением ее существования (состояние «тонущего корабля»);

д) наличие профессиональных возможностей психолога-консультанта, предполагающих владение широким спектром средств и методов психологического консультирования;

е) наличие реальной заинтересованности руководства и большинства служащих основных управленческих структур в развитии своей организации;

ж) особые взаимоотношения между консультантом и руководителем, отличающиеся подлинным духом партнерства и сотрудничества.

•

Литература

1. Большаков В.Ю. Психотренинг: Социодинамика, игры, упражнения. - М., 1994.
2. Борисов В.Н. Социально-психологический тренинг межличностного общения. - Домодедово, 1995.
3. Войтова С.А., Зубань Е.Н. Ролевые игры. - СПб., 1992.
4. Вовк А.Н., Лебедев А.Н. Особенности восприятия зарубежной рекламы российскими потребителями // Материалы I Всероссийской научной конференции РПО «Психология сегодня». - М., 1996. - Т. I. - Вып. 2.
5. Дейян А. Реклама. - М., 1993.
6. Гришунина Е.В., Милехин А.В. Имидж фирмы // Акмеология. - 1994. - № 1.
7. Зазыкин В.Г., Чернышев А.П. Менеджер: психологические секреты профессии. - М., 1992.
8. Жуков Ю.М., Петровская Л.А., Растянников Л.В. Диагностика и развитие компетентности в общении. - Киров, 1991.
9. Игры: обучение, тренинг, досуг / Под ред. В.В. Петрусинского. - М.,

- 1994.-Кн. 3.
10. Кравченко А.М. Прикладная социология и менеджмент. - М, 1995.
 11. Кравченко Т.С. Психология управления. - М., 1996.
 12. Казмирено В.П. Социальная психология организаций. - Киев, 1993.
 13. Конев А.А., Аврамцев В.В. Ведение переговоров с террористами. - Нижний Новгород, 1994.
 14. Консультативная психология // Психология: Словарь / Под общ. ред. А.В.Петровского, М.Г.Ярошевского. - М., 1990.
 15. Кричевский Р.Л., Дубовская Е.М. Психология малой группы: теоретический и прикладной аспекты. - М., 1991.
 16. Лебедев А.Н., Боковиков А.К. Экспериментальная психология в российской рекламе. - М., 1995.
 17. Лучшие психологические тесты для профотбора и профориентации / Отв. ред. А.Ф.Кудряшов. - Петрозаводск, 1992.
 18. Организация и проведение тренинга: Учеб. пособие / Под ред. А.В.Федотова.-Л., 1991.
 19. Основы социального психоанализа / Под ред. В. Д. Панова. - М., 1966.
 20. Погенцов Г. Имиджмейкер. - Киев, 1995.
 21. Рабочая книга практического психолога / Под ред. А.А.Деркача. - М., 1966.
 22. Ромашкин Р. Анализ имиджа политического лидера в рамках психо-аналитической и гуманистической парадигм // Материалы Международной научно-практической конференции «Человек и реформы в российском обществе. Мифы и реальность». - М., 1995.
 23. Рудестам К. Практические упражнения по групповой психотерапии. -СПб., 1992.
 24. Уткин Э.А., Кочеткова А.М. Управление персоналом в малом и среднем бизнесе. - М., 1996.
 25. Учителю о педагогической технике / Под ред. Л. И. Рувинского. - М., 1987.
 26. Холонов Т.Н., Лебедева ММ. Протокол и этикет для деловых людей. -М., 1994.
 27. Шепель В.М. Секреты личного обаяния. - М., 1994.
 28. Щекин Г.В. Как строить организацию. - Киев, 1993.
 29. Щекин Г.В. Практическая психология менеджмента. - Киев, 1994.
 30. Щекин Г.В. Основы кадрового менеджмента. - Киев, 1993.
 31. Эйдимиллер Э.Г, Юстицкий В.В. Семейная психотерапия. - Л., 1990.

Раздел X

СФЕРЫ ПРИМЕНЕНИЯ ПРИКЛАДНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ПСИХОЛОГИИ

Глава 29

ПРАКТИКА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СОЦИАЛЬНОЙ ПСИХОЛОГИИ В РАЗЛИЧНЫХ ОБЛАСТЯХ

§ 1. Прикладная социальная психология и политика

Политическая психология оформилась в самостоятельную теоретико-эмпирическую дисциплину в середине XX в., на стыке таких наук, как психология и политология. Однако основы этой дисциплины закладывались с начала века.

Одним из основателей ее является Г.Уоллес, опубликовавший в 1908 г. работу «Человеческая природа в политике», а также его ученик Г.Лаесуэл, опубликовавший в 1930 г. известную работу «Психопатология и политика». Основы политической психологии как теоретико-эмпирической науки заложили такие известные психологи, как В. Бунд, З. Фрейд, М. Доугал, Д. Уотсон, В. Скиннер. В политической психологии нашли применение также труды К. Левина, А.Маслоу, Г. Айзенка, Э.Эриксона и др. При этом многие из них прямо занимались психологическим анализом политической жизни, а их концепции разрабатывались на политическом материале.

Развитие прикладного аспекта политической психологии обуславливалось возрастанием роли человеческого фактора, общественного мнения в политических, государственных процес-

сах, потребностью принятия эффективных политических решений в условиях политической конкуренции и т.д.

Окончательное оформление политической психологии в самостоятельное научное направление произошло в 1978 г., когда было образовано Международное общество политической психологии (ISPP). Практически с момента основания ISPP выходит в свет ежеквартальный журнал общества «Политическая психология».

Основными обобщающими источниками по политической психологии за рубежом являются фундаментальные труды: «Политическая психология» (под ред. М.Германн), «Словарь политического поведения» (под ред. С.Лонг), «Словарь политической психологии» (под ред. Дж. Книтсон) и др.

В отечественной социальной науке проблемы политической психологии до 80-х годов рассматривались в основном в философском аспекте [8, 21]. К собственно психологическим трудам в области политической психологии можно отнести работы А. И. Юрьева, Е.Б.Шестопаля, В.В.Крамника, Л.Я.Гозмана, Е. Егоровой-Гантман и др. [4, 5, 18, 37, 39].

Особенно бурно как теоретические, так и прикладные аспекты политической психологии в России стали разрабатываться с начала 90-х годов. В 1990 г. в Санкт-Петербургском университете создается кафедра политической психологии фук. проф. А.И.Юрьев). К настоящему моменту осуществлены первые выпуски специалистов психологов по данному профилю. Как самостоятельную учебную дисциплину политическую психологию начали преподавать в МГУ, РАГС при Президенте РФ и других вузах России.

Бурное развитие политической психологии в 80-90-е годы в нашей стране обусловлено процессами демократизации общества, обострением политической борьбы, ростом социальной напряженности, потребностями одних политических сил удержать власть, а других - прийти к власти, опираясь в том числе и на социально-психологические закономерности в области политической борьбы и жизни.

Предмет политической психологии - поиск социально-психологических закономерностей в политической сфере общества. Исходя из этого, к основным направлениям развития теории этой отрасли относят: психологию власти, включая мотивы и ресурсы власти, психологию политического лидерства; практику принятия политических решений; политическую социализацию; политическую культуру; социально-психологические аспекты политических изменений и т.д.

Анализ как переводной, так и отечественной литературы, опубликованной в 90-е годы в наших издательствах, позволяет вычлениить следующие конкретные направления практического изучения социально-психологических явлений в сфере политики:

1) психология политического лидерства, включая изучение природы политического лидера, влияющей на его политическое поведение; стиль принятия политических решений лидерами; создание имиджа политики; психологическое портретирование политических лидеров и т. д. [21, 23];

2) психология политических конфликтов, кризисов и их разрешение, изучение социально-политической напряженности, политической борьбы [7, 29];

3) социально-психологическая характеристика способов политического воздействия, осуществление политической пропаганды агитации, политической рекламы, формирование общественно-го мнения;

4) психология принятия политических решений, измерение аспектов их эффективности. Социально-психологическая экспертиза принятых решений, в том числе и с точки зрения национальной безопасности;

5) изучение общественного мнения по политическим вопросам с целью определения эффективности пропагандистских кампаний; изучения рейтинга и имиджа политических деятелей, степень социальной напряженности и прогноза в политической сфере;

6) комплексные социально-психологические проблемы организации и проведения избирательных кампаний на региональном и федеральном уровнях, включая предварительное изучение общественно-политической ситуации, мониторинг общественного мнения, создание имиджа кандидата и воздействие его образа на избирателей и т.д.;

7) социально-психологические аспекты деформации в сфере политики, политическая преступность;

8) создание аналитических служб на федеральном и региональном уровнях и др.

Среди перечисленных направлений прикладной политической психологии довольно слабо изучаются проблемы деформации во сфере политики, включая и ее крайнюю форму - политическую преступность [38]. Тем не менее практический социальный психолог, работая в области политики, в качестве эксперта, консультанта не может не столкнуться с проблемой деформации института власти.

Наибольшее число исследований в области прикладной политической психологии в настоящее время проводятся по таким направлениям, как психология политического лидерства (психологическое портретирование, разработка имиджа политических деятелей, кандидатов на политический «Олимп»); изучение общественного мнения по политическим вопросам с целью определения рейтинга политических партий, лидеров, измерение эффективности пропаганды [1, 34]; социально-психологическое консультирование в области принятия политических решений, экспертизы принятых или принимаемых решений, проведения пропагандистских предвыборных кампаний;

К сожалению, результаты многих прикладных исследований не публикуются, поскольку предназначены для внутреннего пользования заказчиком.

В настоящее время появился ряд публикаций в области прикладной политической психологии, которые отличаются наличием как теоретических положений, так и практических советов политикам, основанных как на зарубежных (в большей степени), так и на отечественных исследованиях [1].

Отличие политико-психологических концепций психологов разных времен от современной политической психологии заключается

главным образом в том, что первые обычно не были ориентированы на практику. Вот лишь некоторые вехи на пути ее становления:

начало 40-х годов - первые социально-психологические исследования поведения избирателей (исследования избирателей начались в 30-х годах, но они носили чисто социологический характер).

1942 г. - первое практически ориентированное, проведенное по заказу правительства США, исследование личности политического деятеля. Это был психологический анализ личности Гитлера, осуществленный психиатром У. Лангером (1972).

1959 г. - публикация книги «Политическая социализация» Г. Хаймена, ставшей теоретической основой одного из разделов политической психологии.

1967 г. - исследование массовых антиправительственных выступлений студентов в США, проведенное в национальном масштабе.

1966 г. - начало поисков психологических методов разрешения политических конфликтов.

1968 г. - создание первой кафедры политической психологии в Йельском университете. Этот год можно условно считать годом рождения политической психологии как самостоятельной научной дисциплины.

1973 г. - издание первого фундаментального труда «Руководство по политической психологии» под редакцией Дж. Н. Кнутсон.

1978 г. - учреждение в США Международного общества политической психологии.

1979 г. - Кэмп-Дэвидские соглашения между лидерами Египта Саадамом и Израиля Бегином. В их подготовке активное участие приняли американские психологи.

Особое место занимает изучение поведения избирателей, которое ведется методами как социологии, так и психологии. Принципиальная разница между социологическими и психологическими исследованиями заключается в следующем: первые можно сравнить с «моментальной фотографией», которая фиксирует состояние мнений и настроений общества или какой-то его части на данный момент. Эта «фотография» дает ответ на вопрос: что есть? Психологические же исследования нацелены прежде всего на вопрос: почему есть то, что есть? Ясно, что невозможно сравнивать что лучше, что хуже. Следует говорить лишь о кооперации социологических и психологических исследований, которая должна способствовать точности как теоретических обобщений, так и прогнозных предсказаний.

При психологическом изучении поведения избирателей основная проблема сводится к выявлению мотивов, которыми они руководствуются, делая свой выбор. Долгое время господствовала упрощенная точка зрения, согласно которой избиратель «голосует кошельком», т. е. исходит из оценки своего материального состояния

ко дню выборов. Затем получило распространение мнение, что избиратель руководствуется прежде всего оценкой собственных перспектив на ближайшее будущее.

В США начиная с 60-х годов в предвыборной борьбе стали превалировать методы так называемой «новой политики». Суть ее в том, что на избирателя стали воздействовать не столько содержанием социально-экономических программ тех или иных партий, сколько путем создания «образов» политических деятелей, привлекательных для избирателя. При этом характеристики образа и реальные черты личности политического деятеля чаще всего не совпадают. Это - пример манипулирования сознанием избирателя, который с 90-х годов стали бездумно и примитивно копировать в России [28], в том числе и так называемый «черный пиар». При этом в качестве самого ходового средства применяется компромат, распространяемый через прессу и ТВ. Успешно осваивается Интернет. Но самым эффективным способом вбрасывания компромата некоторые специалисты считают слухи.

Помимо компромата есть много других способов манипулирования сознанием избирателей.

Вместе с политикой возникла и политическая реклама. Она представляет собой коммуникацию с помощью СМИ и других средств связи с целью повлиять на установки людей в отношении политических субъектов или объектов.

Виды политической рекламы: 1) устная; 2) радиореклама; 3) художественный портрет и скульптура; 4) политическая карикатура; 5) фотография; 6) политический плакат; 7) листовки; 8) кинореклама; 9) телевизионная реклама; 10) мультфильмы; 11) сувенирная продукция как политическая реклама.

Кроме того, политическая реклама классифицируется:

- а) по каналу восприятия ее адресатом (визуальная, аудиальная, аудиовизуальная);
- б) по силе воздействия на аудиторию (жесткая, мягкая);
- в) по функциям (информативная, увещательная, сравнительная, напоминающая, подкрепляющая);
- г) по эффективности (примитивная реклама, «говорящая голова», негативная реклама, концептуальная реклама, «правдивое кино», «личные свидетельства», «нейтральный репортер», «кандидат в действии»);
- д) тематическая классификация рекламных роликов (ролики сплатформой кандидата, ролики со слоганом кандидата);
- е) по типу риторики (прославление кандидата, атака на оппонента, ответ на атаку) [5].

В последнее время активно развивается направление, связанное с политическим консультированием.

Политическое консультирование представляется: а) «изнутри» аппаратом политика;

б) «извне», т. е. независимыми консультантами из научных учреждений или консалтинговых фирм [4].

§ 2. Прикладная социальная психология в сфере экономики

Прикладная социальная психология взаимодействует с экономикой на трех уровнях: макроэкономическом (сопровождение нововведений в экономической системе, изучение и формирование общественного мнения); среднем (развитие организаций, маркетинговая деятельность); личностном (консультирование и обучение предпринимателей, менеджеров и руководителей).

Макроэкономика и прикладная социальная психология особенно эффективно взаимодействуют в условиях глобальных перемен общественной жизни, в условиях так называемого переходного периода. Любые мероприятия на социальном уровне наиболее успешно и быстро осуществляются только в том случае, когда характер этих мероприятий соответствует системе национальных норм и ценностей, социальных стереотипов и мифов. Изучение специфических особенностей восприятия обществом экономических внедрений, построение социальных прогнозов, проведение социально-психологических экспертиз и выдача рекомендаций властным структу-

рам позволяют быстро провести изменения. Сегодняв нашей стране основной проблемой является отсутствие широкихдостоверных национальных исследований в области экономиче-ской психологии, в то время как зарубежный опыт используется

без учета российской специфики.

Для прикладной социальной психологии представляет интересакая проблема макроэконо-мики, как построение гармоничнойсистемы экономических отношений в виде рынка определен-ного

типа.

Условно можно выделить два базисных типа общественно-экономических отношений: «восточный» и «западный». Для тако-го разделения подходит критерий выраженности в общест-веидеала коллективности-индивидуальности. И если коллектив-ность в любых делах желательна в «восточном» обществе, то в«западном» идеалом служит образ сильного и успешного индиви-дуалиста.

«Восточная», в частности японская, экономика в большой сте-пени ориентирована на об-щественное, групповое сознание, на до-стижение совместного благополучия. Работник японской фирмысклонен настолько тесно отождествлять себя с предприятием, чтона вопрос о занятии (профессии, должности) называет фирму, вкоторой он работает [12]. «Западная» экономическая система ра-ботает в соответствии с идеалом индивидуального продвижения и

успеха в жизни.

Основные различия двух типов рыночных отношений представ-лены в сравнительной таб-лице.

«Восточный» тип рыночных отношений	«Западный» тип рыночных отношений
1. Преимущество кровного родства, _____ отношений («все равны»)	1. Преобладание демократическихI четкая иерархия
2. Совместное принятие решений	2. Единоличное принятие решений
3. Важность общественной поддерж- ки или осуждения _____	3. Принцип «Выживает сильнейший»
4. Слабое, но «распространенное» в _____ экономике государство _____	4. Сильное государство, на равных участвующее в экономической жизни
5. Индивидуальное благополучие _____	5. Общественное благополучие дости- достигается через частный интересгосостояние
6. Конкуренция на основе сотрудни- чества _____	6. Жесткая конкуренция
7. Маркетинг: «Пусть говорят про- давцы» _____	7. Маркетинг: «Пусть говорят това- ры» _____

Эти два противоположных типа экономической системы обра-зуют континуум, в поле которого располагаются (условно) ры-ночные системы различных стран.

Примерами успешных экономических систем, представляющихпротивоположные полюса этого континуума, являются японскаяи американская экономические модели.

Интересна история формирования японского стиля управле-ния, который в значительной степени повлиял на эффективностьнациональной экономики. Он синтезировал традиционные куль-турные ценности и передовые западные технологии управления.

После Второй мировой войны Япония оказалась в режиме аме-риканской оккупации. Пред-приятия были разрушены, старые до-военные управленческие кадры подверглись «чистке». На их местопришли молодые администраторы, которые попытались не толь-ко творчески приме-нить предвоенный опыт к новым условиям, нои воспринять новые идеи. Американские методы, которые внача-ле внедрялись без учета национальной психологии, оказались не-удачными. Вме-сте с тем они способствовали формированию осо-бого стиля мышления.

В результате проведенных реформ японская система управлениявобрала в себя особен-ности национальной и американской моде-лей. В частности, она включает в себя элементы, не свойственные

американскому подходу к управлению экономикой: пожизненныйнайм работников и про-цесс коллективного принятия решений.

Успех экономических нововведений определяется степенью соответствия национальной психологии, ментальное™. По-этому необходима квалифицированная социально-психологическая экспертиза проводимых реформ с учетом российской ментальное™.

часть 4:

Наряду с деятельностью по оказанию помощи властным структурам, связанной с повышением их социально-психологической компетентности, практический социальный психолог имеет большие возможности в работе с населением, перед которым стоит задача адаптироваться к происходящим изменениям. Просвещение людей через средства массовой информации, популярную литературу относительно способов и методов приспособления к новым условиям является важным фактором социальной психогигиены, снятия социальной напряженности [6].

Для экономической психологии большое значение имеет проблема человеческих ресурсов, рынка труда. Негативное влияние на данную проблему оказывает массовая безработица.

В связи с этим необходима разработка масштабных социальных программ, направленных на поддержку безработных не только через материальное субсидирование, но и с помощью социально-психологических методов (в том числе участие в учебных группах по освоению навыков общения, психологической реабилитации и адаптации к быстро меняющимся условиям жизни, профориентация населения, освоение новых профессий и т.д.).

С точки зрения экономической психологии представляет интерес анализ рыночных отношений и деятельности экономических институтов, причем как в норме, так и в условиях деформации.

Что касается работы практического социального психолога на среднем экономическом уровне, то в качестве важной можно выделить проблему нововведений в организациях, поскольку именно способность гибко ориентироваться на рынке обеспечивает экономический успех. Не каждая организация может пойти на внутренние изменения даже ради преуспевания. Иногда требуется специальный комплекс предварительных воздействий и психологической работы с персоналом, чтобы подготовить организацию к нововведениям. Существует классификация, выделяющая два основных типа организаций: механистический и органический [11]. Свойства организации, основанной на механистической системе управления, следующие:

- 1) организация основана на формальном разделении труда;
- 2) общие цели разлагаются на частные подзадачи, выполнение которых не зависит от решения общих задач;
- 3) организация строится по иерархическому принципу, преобладают вертикальные потоки информации;
- 4) деятельность работников регламентируется формализованными правилами;
- 5) контроль и наиболее важная информация концентрируются ближе к вершине организационной иерархии.

Такой тип организации долгое время считался наиболее эффективным, однако со временем стало ясно, что механистическая модель не подходит для решения задач обновления.

Для целей активизации человеческого фактора пригодна иная, во многом противоположная модель - органическая:

- 1) в организации происходят постоянное перераспределение и корректировка целей, индивидуальных задач и сфер ответственности;
- 2) преобладают горизонтальные коммуникации и неформальные связи;
- 3) делается ставка на инициативу исполнителей;
- 4) главное - развитие персональных качеств работников, их потенциала.

Прикладная социальная психология на настоящем этапе способна успешно участвовать в решении проблем нововведений в организации через консультирование, обучение персонала, просветительскую деятельность.

Одной из задач экономической психологии является формирование управленческой компетентности руководителей организации, в частности умений по разрешению социальных конфликтов, профилактике и предотвращению забастовок, принятию решений в условиях рынка, планированию стратегического развития организации и маркетинга, управлению корпорациями, предприятиями и персоналом.

Другая важная сфера взаимодействия прикладной социальной психологии и экономики - маркетинг. Потребность в нем всебольше ощущается в России, которая уже пережила время дефицита. На рынке развивается конкуренция между импортными и отечественными товарами, между качественными и очень качественными продуктами, между разнообразными изделиями и услугами разных предприятий.

Сегодня нужно заботиться не только о снижении цен, но и о повышении качества, об улучшении хотя бы некоторых свойств продукции. Причем надо заранее знать, какие именно свойства волнуют потребителя в первую очередь. Для этого и нужен маркетинг [36].

Выделяется два основных подхода к производству товаров: производить принципиально новую продукцию и создавать новый рынок спроса и производить тот товар, который покупают потребители. В первом случае важно делать акцент на информационную подготовку потенциальных потребителей, просвещение и пропаганду тех товаров или услуг, которые вы собираетесь предложить. Во втором случае большое значение имеют активное изучение рынка сбыта, существующего положения на этом рынке, анализ и прогнозирование потребностей населения.

За рубежом проводится множество маркетинговых исследований различного масштаба, начиная с изучения реального и потенциального спроса на определенный товар в небольшом городке и заканчивая общенациональными исследованиями ценностей и образа жизни населения [36].

Целью маркетингового исследования является понимание потребностей, особенностей восприятия, мировоззрения клиентов организации, ее конкурентов, дилеров и других значимых для фирмы людей [17]. Больница хочет знать, положительно ли настроены к ней люди, живущие в зоне ее обслуживания; политическая организация желает установить, что думают избиратели о ее кандидатах.

Кроме проведения маркетинговых исследований в систему маркетинговой деятельности входят такие мероприятия, как сегментирование рынка, выбор целевых сегментов и позиционирование товара, анализ факторов макро- и микросреды организации, изучение и прогнозирование моделей покупательского поведения, реклама и пропаганда товара, разработка эффективной коммуникации и многое другое [17]. Участие специалиста по прикладной социальной психологии в этих мероприятиях позволяет провести их более квалифицированно и успешно.

В целях повышения производительности все большее значение приобретают методы расширения участия работников на всех уровнях организации. Один из таких методов, привнесенный в экономическую западную культуру из Японии, - кружки качества. В середине 50-х годов в Японии началась интеграция наук о поведении в обществе с понятиями контроля качества. Если говорить коротко, кружки качества осуществляют выявление проблемы, сбор и анализ данных, выработку решений, оценку достоинств решений, представление рекомендаций и реализацию решений [27]. Наиболее существенной особенностью кружков качества является то, что они позволяют вовлечь более широкий круг работников в процесс решения проблем. Для этого необходимо обучение руководителей групп или кружков и организаторов-специалистов по групповой деятельности и методу кружков качества, которые обеспечивают разработку и совершенствование программ.

Группы собираются в определенное время с определенной периодичностью, определяют актуальную для повышения производительности проблему и приступают к ее разработке. На определенном этапе к решению проблемы подключаются руководящие работники и оценивают результаты деятельности кружка. Опыт показывает, что большинство предложений к моменту представления их руководителям отработаны настолько тщательно, что принимаются 80-90% проектов.

Специалист в области прикладной социальной психологии участвует в организации работы кружков качества, проводя так на-

зываемые методические консультации. Различают три основные формы таких консультаций:

1) консультант работает с группой в тесном контакте, сообщает результаты анализа методов работы группы и тонко подводит ее к необходимости искать более эффективные методы. Обычно такие консультации описывают в виде конкретных ситуаций, с трудом поддающихся обобщению;

2) образование бригад направлено на долгосрочные изменения социального климата в группе и формирование более адекватных межличностных отношений;

3) целенаправленные консультации, когда участники подключаются к тщательно разработанной стратегии с целью эффективного решения проблем. Консультант воздействует на состав и размер группы, тщательно структурирует проблему, стоящую перед группой [27].

Для российской реальности кружки качества - дело перспективы. Небольшие мобильные группы людей на разных уровнях организации, работая по этому методу, способны находить нетривиальные решения сложных проблем развития организации, анализировать покупательский спрос. Еще одним преимуществом кружков качества являются вовлечение сотрудников в процесс управления, активизация и помощь рядовых работников в процессе внедрения изменений.

Причинами неудач ряда программ кружков качества являются следующие:

а) отсутствие понимания, одобрения и постоянной поддержки со стороны высшего руководства;

б) нарушение добровольного характера кружков путем угрозы или принуждения людей вступать в них;

в) ориентация на использование людей, а не на их становление и развитие как личностей;

г) акцент на индивидуальное, а не на коллективное усилие.

Особые проблемы в процессе нововведений возникают на больших государственных предприятиях, которые отличаются консервативностью в сфере управления и производства. Кроме того,

плановое хозяйство изначально предусматривало возникновение именно механистических организаций, которые в условиях быстрого изменения экономики с трудом адаптируются к ним.

Что касается акционерных обществ, то корпоративное управление организацией требует специальных умений. Совместная работа в группе предполагает определенную квалификацию ее участников в сфере групповой деятельности и в области привлечения рядовых акционеров к управлению. Социальный психолог-практик выступает в этом случае как обучающий и руководящий консультант.

На личностном уровне экономической системы на первый план выступают проблемы предпринимателя, менеджера и руководителя как субъектов деятельности.

Предпринимательство - новое явление в жизни общества, которое характеризуется прогрессивностью, рискованностью, созидательностью действий. В литературе приводятся интересные данные, различающие характеристики менеджера (т. е. традиционного управленца), свободного предпринимателя (т. е. человека, не скованного организационными рамками) и корпоративного предпринимателя (человека, реализующего свой потенциал в организационном контексте) [19].

Характеристики традиционных менеджеров, свободных и корпоративных предпринимателей (по Р.Хизричу)

Основные мотивы

Традиционные менеджеры (ТМ): продвижение по службе, стремление к власти, престижной должности, большому штату сотрудников.

Свободные предприниматели (СП): стремление к независимости, поиск возможности для проявления творчества, деньги.

Корпоративные предприниматели (КП): сочетание мотивов ТМ и СП.

Степень риска

ТМ: ведут себя осторожно. СП: рискуют умеренно. КП: рискуют умеренно.

Отношение к ошибкам и неудачам

ТМ: стараются избегать ошибок и неожиданностей. СП: пытаются преодолевать ошибки и неудачи. КП: стараются скрывать рискованные проекты, пока они невыполнены.

Отношения с другими людьми

ТМ: соблюдение иерархии в качестве основы установления отношений.

СП: деловые контакты, заключение сделок как основа отношений.

КП: деловые контакты в рамках организационной иерархии.

Кроме основного побудителя в виде денег предприниматель характеризуется выраженной потребностью в достижении - стремлении к конкуренции, личной ответственности за решение

проблема достижения целей посредством собственных усилий. Известна работа Д.Маклелланда в области мотивационного тренинга, проводимого им в слаборазвитых странах. Эти курсы дали значительный эффект в повышении предпринимательской активности мелких и средних коммерсантов и были включены в арсенал рабочих средств одной из служб ООН, занимающейся вопросами промышленного развития.

Еще одно отличие предпринимателя от других субъектов экономической деятельности - больший внутренний локус контроля.

Сами предприниматели оценивают как значительную проблему неэффективного общения с людьми, в том числе публичного выступления. Кроме того, стрессогенность и напряженность деятельности часто приводят предпринимателей в семейные консультации, в психотерапевтические и учебные группы.

Несколько иной вид имеет социально-психологическая работа менеджерами и руководителями. Для последних характерна деятельность по выработке глобальной стратегии развития предприятия, что делает актуальной проблему развития творческого мышления и способностей по-новому воспринимать традиционные вещи. Решение подобных проблем возможно также в специально организованных учебных тренинговых группах под руководством психолога-практика.

§ 3. Прикладная социальная психология в образовании

Знания механизмов взаимодействия человека с обществом, закономерностей формирования его в различных группах являются

средством психолого-педагогического воздействия на ребенка, родителя, микро- и макроколлективы.

Сегодня среди важнейших проблем нашего общества социальная обездоленность детей, подростков и старшеклассников (в том числе учащихся средних специальных учебных заведений и ПТУ) является наиболее трагичной по своим последствиям.

Известно, что состояние физического и психического здоровья подростков и старшеклассников ухудшается чуть ли не ежегодно, а среди подростков, совершивших насильственные преступления, 50-60% имеют выраженные психические отклонения. Особую проблему представляет трудоустройство подростков, обучающихся во вспомогательных школах-интернатах.

Масштаб и глубина кризисных явлений среди молодежи таковы, что общество может не получить полноценной смены поколений. Поэтому усилия психологов и родителей должны быть направлены, с одной стороны, на оздоровление социальной жизни детей всех возрастов, с другой - на оздоровление их внутреннего мира. Это возможно, если психологи, учителя, родители и все причастные к обучению и воспитанию будут придерживаться следующих основных положений:

1) гуманизация отношений взрослых (психолога, учителя и родителей в первую очередь) и детей, что предполагает:

- безоценочное позитивное принятие другого человека;
- активное эмпатическое слушание;
- конгруэнтное (т.е. адекватное, подлинное и искреннее) самовыражение в общении;

2) признание воспитания подрастающего поколения в качестве особой, можно сказать, привилегированной сферы деятельности общества.

Психологи, педагоги и родители должны сделать все возможное, чтобы воспитательный процесс как в школе, так и дома осуществлялся на основе общечеловеческих ценностей. Переход от воспитания к самовоспитанию должен стать естественным способом удовлетворения потенциальных возможностей подростков и старшеклассников в самостоятельности и самоутверждении;

3) психологи, учителя, родители в своих взаимоотношениях с дошкольником, младшим школьником, подростком и старшеклассником должны помнить, что перед ними и рядом с ними Человек, имеющий свой собственный мир, свое «Я», свое отношение к миру, к себе. Только при таком подходе взрослые (психолог, учитель, родители) могут создать ребенку условия для развития его внутреннего «Я», «самости» или сущности;

4) различные формы обучения (начиная от традиционных и кончая новыми) могут способ-

ствовать развитию ребенка только в том случае, если взрослые (психолог, учитель, родители) осознают, что учебная деятельность учащегося есть общественно значимая, общественно оцениваемая деятельность, что через эту деятельность, через новую позицию школьника определяются все остальные отношения его со сверстниками и взрослыми, отношения к себе и самооценка.

Особую роль в гармонизации отношений ребенка с социумом (на уровне внутрисемейных связей, взаимоотношений в коллективе сверстников, с учителями и воспитателями) призван выполнять школьный психолог. Его деятельность осуществляется на основе следующих ведущих принципов:

- ребенок - полноценный субъект учебно-воспитательного процесса, распорядитель своих душевных и физических сил, любое воздействие должно быть адекватно естественному ходу его развития на конкретном возрастном и социокультурном этапе;

- создание условий для пробуждения интереса ребенка к глубинам своего собственного «Я», формирования рефлексивных способностей, развития самосознания, построения системы отношений к миру, людям, самому себе;

- создание условий для построения системы «очеловеченных» отношений в различных социально-педагогических средах (семья, школа, класс) и системах («родители-ребенок», «учитель-ребенок», «ученик-ученик», «родители-учитель», «педагог-педагог»);

- вторичность разного рода психологических, педагогических, психотерапевтических, медицинских и прочих воздействий по отношению к индивидуальным особенностям ребенка, включая его желание (нежелание) быть подвергнутым акту вмешательства постороннего человека в его внутренний мир.

Указанные принципы определяют смысл, цель и задачи школьной психологической службы, а именно - создание оптимальных условий для эффективного развития, воспитания и обучения детей в определенном образом организованной социально-педагогической среде (которая сама по себе может оказывать позитивное, негативное или нейтральное влияние на формирующуюся личность). В зависимости от специфики такой среды психолог помогает ребенку или максимально полно в ней адаптироваться, воспользоваться ее конструктивными возможностями и преимуществами, или приспособиться в ней выживать с минимальными личностными потерями, или даже развиваться позитивно вопреки ее деструктивным влиянием; иными словами, выбирать, конструировать, реализовывать собственную жизненную стратегию.

При этом сама профессиональная деятельность школьного психолога может быть представлена традиционно: 1) психодиагностика; 2) психологическое развитие (психокоррекция); 3) консультационно-просветительская работа. Однако каждое из направлений имеет свою содержательную сторону.

Так, первое направление включает в себя лонгитюдную диагностическую деятельность, осуществляемую через комплекс исследовательских процедур по изучению психологической готовности ребенка к школьному обучению, изучению личности младшего школьника, подростка, старшеклассника; проведение процедуры углубленного психодиагностического обследования детей; изучение «психологически неблагополучных» детей с целью диагностики патологических и непатологических черт личности [3].

В практике школьной диагностики хорошо зарекомендовали себя следующие экспериментальные методики.

Для определения психологической готовности ребенка 6-8-летнего возраста к школе:

- 1) ориентировочный тест школьной зрелости (вербальный и невербальный варианты) Й. Йирасека;
- 2) исследование мотивационной готовности ребенка 6-7 лет к школе (диагностическая беседа).

С целью изучения особенностей личности младшего школьника:

- 1) определение уровня развития мышления (по А. З. Заку);
- 2) тест исследования личностных особенностей по Р. Кеттелу и Р. Коану (варианты для девочек и мальчиков);
- 3) эмоциональный статус личности (модификация теста Люшера-Дорофеевой).

С целью изучения особенностей личности подростка:

- 1) 16-факторный опросник Р. Кеттела;
- 2) краткий отборочный тест (КОТ).

С целью диагностики личностных особенностей старшеклассников:

- 1) школьный тест умственного развития (ШТУР);
- 2) изучение познавательных интересов в связи с задачами проф-ориентации.

Для углубленного изучения детей различных групп и отграничения психической нормы и патологии:

- 1) определение акцентуации характера у подростков и старшеклассников (тест Шмишека, методика Э. Эйдемиллера);
- 2) патохарактерологический диагностический опросник (ПДО);
- 3) диагностика состояния агрессии у подростков.

В системе работы школьного психолога диагностическая работа носит постоянный характер и может выполняться по его личной инициативе, по запросам администрации, учителей, воспитателей, родителей, по просьбе самих детей.

Второе направление деятельности психолога имеет целью создание социально-психологических условий для полноценного развития личности учащихся и условно делится на два больших раздела:

1. Развивающаяся деятельность, направленная на психологически благополучных детей и реализуемая или в форме специально организуемого взаимодействия в системе «психолог-ребенок» (тренинговые, развивающие занятия), или в рамках естественного учебно-воспитательного процесса (развивающие программы).

Например, после проведения в старших классах методики ШТУР, определения познавательных интересов и склонностей к различным видам профессиональной деятельности полезно назначить индивидуальные и групповые собеседования по итогам тестирования и предложить желающим юношам и девушкам принять участие в развивающей программе (в свободное от учебы и удобное всем время). Эту работу можно осуществлять и в рамках учебного процесса, дав необходимые рекомендации, задания, упражнения учителю и ученикам [24].

В настоящее время дискуссионным является вопрос о правомочности школьного психолога использовать методы психотерапевтического воздействия на личность ребенка и взрослого (в том числе учителя, воспитателя). В этой связи хотелось бы подчеркнуть два момента:

во-первых, психолог, имеющий базовое профессиональное образование, может и должен применять в своей работе методы несуггестивного воздействия (социально-психологические тренинги, развивающие игры и корригирующие упражнения, приемы релаксации, методы аутогенной тренировки и т.д.), но не должен пользоваться (в том числе и с позиций профессиональной этики) методами воздействия на подсознательную сферу личности (гипноз, медитация и пр.);

во-вторых, школьный психолог работает с детьми, находящимися в границах психической нормы, и одна из его задач - увидеть

детей с предполагаемой психической патологией, дать совет обратиться к определенным специалистам, помочь их найти, но не браться за устранение психических нарушений патологического характера.

Третье направление в деятельности психолога школы - психологическое консультирование и просвещение - подразделяется на

целый ряд взаимосвязанных задач.

Во-первых, психологическое просвещение детей, где главным является отбор содержания образования, форм и методов обучения, актуализирующих саморазвитие школьников. Традиционно такое просвещение проводится в школе в форме уроков психологии, тематических классных часов, индивидуальных и групповых собеседований и консультаций. При этом важно не «засушить» психологические знания, показать богатство прикладной психологии для самопознания, ее ведущую, помогающую роль в подготовке человека к решению различных жизненных вопросов личностного и профессионального уровней.

Во-вторых, психологическое просвещение и социально-психологическое консультирование родителей по широкому спектру проблем, касающихся как психологии конкретного ребенка, так и конфликтов межличностного взаимодействия в системах «родители-ребенок», «родители-

учителя», «ребенок-учитель» и пр.

Практика показывает, что проблемы деструктивного взаимодействия детей и родителей часто связаны с «психологической слепотой» последних, неумением чувствовать и понимать собственного ребенка, а тем более сопереживать и помогать ему. В таких случаях стратегия психолога должна строиться на основе детального изучения специфики межличностных отношений в семье (например, с использованием ряда проективных методик типа

«Дом-дерево-человек», «Моя семья», теста «Родительское отношение»), привлечения родителей к созданию атмосферы психологического комфорта в семье. Однако здесь важно строго соблюдать этические принципы, грубо не вмешиваться в семейную ситуацию, учитывать пожелания всех участников конфликта.

В-третьих, консультационная и просветительская работа с учителями, воспитателями (классными руководителями), педагогическим коллективом школы.

Такая деятельность психолога, как и работа с родителями, должна строиться, исходя из того, что ребенок есть центральная фигура всего учебно-воспитательного процесса, и все взрослые, окружающие его, должны обеспечить эффективное функционирование процесса его целостного развития, обучения и воспитания.

Отсюда весь объем практической работы психолога со взрослыми имеет смысл лишь в контексте решения задач позитивного личностного развития детей, не являясь специальной исследовательской проблемой.

В содержании консультативно-просветительской деятельности психолога с педагогами можно обнаружить несколько направлений.

Одно из них связано с консультированием учителей по вопросам обучения и воспитания конкретных учащихся или ученических

групп, коллективов. Такая работа может проводиться с использованием известных методик по определению статуса личности в коллективе сверстников, изучению динамики и структуры межличностных отношений, психологического климата в группе («Социометрия», «Референтометрия», «Оперативная диагностика социально-психологической атмосферы» Ф. Фидлера и т. д.). Неменьшую роль в исследовании причин межличностных конфликтов учащихся с учителями могут сыграть методики «Оценка агрессивности педагога», «Способность педагога к эмпатии», «Оценка профессиональной направленности деятельности педагога», проективный тест «Мой идеал ученика» [26].

Другое направление связано с консультированием учителей-предметников по вопросам создания и реализации психологически адекватных программ обучения (по иностранному языку, физике, литературе и т. д.).

В этом случае практический психолог не может и не должен заменять учителя, но его рекомендации могут стать концептуальной основой построения таких программ. Кроме того, он может

дать профессиональное заключение о целесообразности и эффективности использования конкретной программы применительно к определенному учащемуся или контингенту учащихся.

Третье направление связано с социально-психологическим просвещением учителей, цель которого - передача психологических знаний, умений и навыков, способствующих эффективному решению учебно-воспитательных задач и созданию обстановки психологического комфорта в детском и педагогическом коллективах.

Эта деятельность школьного психолога является одной из наиболее важных и сложных, поскольку часто наталкивается на чрезмерную загруженность учителя, нежелание менять стереотипы, ригидность педагогического мышления. Тем не менее, как и в случае психологическим просвещением школьников, здесь исключены

формальный подход к отбору содержания психологического образования, проведение различных семинаров, дискуссий, обследований «для галочки». Психолог прежде всего должен учитывать реальный уровень психологической грамотности педагогического коллектива, желание или нежелание его членов получать дополнительные профессиональные знания, общее отношение коллег-педагогов к психологическому просвещению.

Лучше всего, как показывает опыт, задачи психологического просвещения педагогов реализуются в ходе работы тематических

методобъединений, классных и школьных собраний, педсоветов, педагогических консилиумов.

§ 4. Прикладная социальная психология в здравоохранении

Роль социально-психологических аспектов в работе врача осознавалась еще на заре развития медицины. Со времен расцвета персидской медицины (XI-XII вв. до н.э.) сохранилось описание эталонных качеств личности врача. По указаниям персов, врач должен не только глубоко изучать медицину, но и вырабатывать себе умение «выслушивать больного спокойно, болезнь его распознавать тщательно и старательно, а лечить добросовестно. При встрече с больным врач обязан пользоваться мягкой речью, быть на протяжении всей встречи внимательным, сердечно и дружественно настроенным».

Медицинские школы Персии выпускали врачей трех профилей: исцелители святостью, исцелители законом, исцелители ножом. Наиболее высокой подготовкой славилась первая. Их обязанностью было врачевание в широком смысле слова, тонкое, мудрое, разумное использование в этом процессе высших душевных качеств врача.

Реальные социально-психологические исследования медицинской практики и здравоохранения берут свое начало в трудах ученых первой половины нашего столетия. Наиболее ярко они представлены в психосоматической медицине (теория символического языка органов; теория специфического эмоционального конфликта; теория профиля личности), а также в психотерапии. В современной медицине существуют четыре модели психотерапии, обусловленные разнообразными социокультурными факторами: психотерапия как метод лечения, влияющий на состояние и функционирование организма в сфере психических и соматических функций (медицинская модель); психотерапия как метод, приводящий в действие процесс научения (психологическая модель); психотерапия как метод манипулирования, служащий целям общественного контроля (социологическая модель); психотерапия как

комплекс явлений, происходящих между людьми (философская модель).

В настоящее время наиболее актуальными представляются два основных направления:

- социально-психологические стороны лечебного процесса;
- социально-психологические стороны организации здравоохранения. Социально-психологический подход к анализу лечебного процесса включает в первую очередь изучение личности больного. Эта проблематика наиболее широко представлена в отечественной и зарубежной социально-психологической литературе (А. А. Квасенко, Ю. Г. Зубарев, В. А. Ташлыков, В. В. Николаева) [13, 22, 31,

35]. Так, достаточно интересный подход к изучению субъективной стороны заболевания предложен в работе З. Липовски. Он предлагает свою типологию «психосоциальных реакций на болезнь», которая содержит три компонента:

1. Реакция на информацию о заболевании («значение» болезни). Разное «значение» болезни может быть источником следующих реакций:

- а) болезнь-угроза или вызов, типы реакции - противодействие, тревога, уход;
- б) болезнь-утрата, типы реакции - депрессия, ипохондрия, попытка привлечь к себе внимание, нарушение режима;
- в) болезнь-выигрыш или избавление, типы реакции - безразличие, жизнерадостность, враждебность к врачу;
- г) болезнь-наказание, типы реакции - угнетенность, стыд, гнев.

2. Эмоциональные реакции на болезнь. Среди них наиболее распространенными являются тревога, горе, депрессия, стыд, чувствования.

3. Реакции преодоления болезни дифференцируются по преобладанию когнитивного и поведенческого компонентов. Когнитивный стиль характеризуется преуменьшением личностной значимости болезни либо пристальным вниманием ко всем ее проявлениям. Поведенческий стиль имеет три разновидности: борьба, капитуляция и попытка «ухода».

Большинство авторов, изучая субъективную сторону заболевания (внутреннюю картину болезни), определяют ее как сложноструктурное образование, включающее четыре уровня психического отражения (В. В. Николаева). Первый уровень - чувственный. Второй уровень - эмоциональный - связан с различными уровнями реагирования на отдельные симптомы и заболевание в целом. Третий уровень - интеллектуальный - связан с представлениями больного о своем

заболевании, его причинах и последствиях. Чет-вертый уровень - мотивационный - связан с изменениями поведения и образа жизни в условиях болезни и актуализацией деятельности по возвращению и сохранению здоровья.

Между этими компонентами возможны различные соотношения.

Наиболее популярная отечественная методика изучения отношения к болезни ЛОБИ (Личностный опросник Бехтеревского института) [10] относит каждого из пациентов к одному из тринадцати типов: гармоничному, тревожному, ипохондрическому, меланхолическому, апатическому, неврастеническому, обсессивно-фобическому, сенситивному, эгоцентрическому, параноидальному, эйфорическому, анозогнозическому, эргопатическому. Метод определения типа отношения к болезни с помощью ЛОБИ имеет ряд преимуществ: нейтрализует субъективизм врача в беседе, направляет психическую активность больного на рефлексию собственного состояния, в условиях дефицита времени позволяет одновременно

исследовать двух и более больных. Многие врачи, прошедшие обучение по применению ЛОБИ, используют этот метод как основу для проведения анамнестической беседы.

Другим важным направлением социально-психологического подхода к лечебному процессу является изучение процесса взаимодействия врача и больного. Приоритет в этой области принадлежит зарубежным социальным психологам и психотерапевтам. Так, Р. Лей выдвинул на первый план информационное общение

врача и больного, успешность которого зависит от правильного понимания пациентом сообщаемых ему сведений. Исследования показали, что врачу нужно избегать методов «чрезмерного выпытывания», «допроса» больного. Настойчивость врача приводит к тактике «внушаемых ответов» пациента, при которой остаются невыясненными существенные для пациента области переживания. Анализируя эмоциональный аспект беседы с пациентом, многие авторы указывают важность полного эмоционального принятия, «акцептации» больного. Релаксирующий стиль беседы особенно полезен для эмоционально напряженных пациентов, охваченных страхом и тревогой.

В практике зарубежного здравоохранения широкое распространение нашли группы Балинта как эффективная форма повышения коммуникативной и профессиональной компетентности врачей. Занятия проводятся в малых группах, каждый врач должен принять участие не менее чем в 30 занятиях, на которых обсуждаются конкретные случаи взаимодействия с пациентом. В группе разрабатываются различные варианты понимания данной ситуации,

анализ поведения врача и пациента.

Среди отечественных исследований можно отметить работы В.А.Ташлыкова, Л.П.Урванцева, Н.А.Магазаника, М.Э.Теле-шевской [19, 31, 32, 33]. Полученные В.А.Ташлыковым данные об особенностях восприятия в процессе лечения врачом и больным друг друга позволили выделить три основных типа эмоционально-ролевого взаимодействия: руководство, партнерство, руководство-партнерство. Каждая из форм контакта имеет свои преимущества в зависимости от лечебной мотивации и активности больного. В зависимости от степени конгруэнтности эмоционально-ролевого поведения врача и больного, а также взаимной оценки ими этого поведения были определены варианты контакта: конгруэнтный, неустойчиво конгруэнтный, неконгруэнтный. Исследования эталонов врача в представлении врачей и больных свидетельствуют о значительном расхождении эталонного образа, что, несомненно, сказывается на эффективности общения. По нашим данным (Н.В.Яковлева, Л.П.Урванцев), самыми значимыми характеристиками образа идеального врача у пациентов являются эмоционально-эмпатические; у врачей - саморегуляционные.

Рейтинг значимых характеристик в образе «идеального врача»

(по 10-балльной системе)

Характеристики	I пациенты	II врачи	Экспертные группы
1. Сенсорно-перцептивные			4,2 (5) 6,4 (4)
2. Мнемомыслительные			6,5 (3) 7,2 (3)
3. Коммуникативно-технические			9,7(2) 8,0(2)
4. Саморегуляционные			5,8 (4) 8,8 (1)
5. Эмоционально эмпатические	___ J		9,9 (1) 5,6 (5)

- ве _____ | одинаково во всех палатах) _____
7. Желание эмоциональной близости _____ 7. Желание сохранить социальную | с вра-
чом _____ дистанцию
8. Желание индивидуального, внима- 8. Отношение к больному как
[тельного лечения _____ «рабочему эпизоду» _____
19. Стремление быстрее вернуться к I 9. Стремление для пользы пациента образу жизни
здорового человека _____ дольше сохранять медицинское на-
I _____ [блюдение и необходимые ограничения

В настоящее время опубликованы результаты ряда исследова- ний, посвященных изучению отношения медицинского персонала к организационным нововведениям: территориальным меди- цин-ским объединениям, внедрению хозрасчетных отношений, бюджет-но-страховой медицины (Р.Л.Цванг, В.З.Кучеренко, Н.В.Яковлева, О.Е.Коновалов) [40]. Анализируется социально- психологическая структура медицинского персонала по отношению к нововведени-ям. Описыва- ются группы «оптимистов», «пессимистов», «болота», рассматриваются социально- психологические детерминанты инерт-ного и активного поведения членов медицинских коллек- тивов в условиях реорганизации управленческой структуры.

Довольно сложные социально-психологические проблемы воз-никают в связи с введением платной медицины и страхового меди-цинского полиса. С одной стороны, появляются привиле- гирован-ные медицинские учреждения, которые могут оказать услуги на очень высоком уровне, с другой - больницы и поликлиники, кото-рым не под силу элементарные услуги. Страховой меди- цинский полис не гарантирует во многих случаях получение медицинской помощи. Отсюда воз- никают изменения в личности пациента из числа малообеспеченных: появляются страх, неуве- ренность и т.п. С введением должности социального работника в системе здраво-охранения воз- никла проблема его взаимодействия с врачом при

оказании медико-социальной помощи, проведения реабилита-ционной работы, групповой психотерапии и т. д.

Подводя итоги, можно отметить, что деятельность социальных психологов в области здра- воохранения в нашей стране только на-чинает разворачиваться. Внедрение социальной психоло- гии в прак-тику здравоохранения идет по двум основным направлениям. Во-первых, путем соз- дания социально-психологических служб при об-ластных больницах и профильных диспансерах (Москва, Санкт-Петербург, Новосибирск); во-вторых, путем расширения должно-стных обязан- ностей психологов, работающих в системе здраво-охранения. Психологические исследования постепенно перестают восприниматься как нечто уникальное, а психологи становятся равноправ- ными коллегами врачей, оказывающими действенную помощь в их нелегком и благородном деле.

§ 5. Экстремальная прикладная социальная психология

Многие сферы жизнедеятельности в силу внутренних и внеш-них опасностей и угроз ино- гда становятся экстремальными. В на-стоящее время в России практически все сферы находятся в экс- тремальном состоянии. Поэтому есть все основания говорить непросто о действиях практи- ческих социальных психологов в экстре-мальных ситуациях, а о необходимости создания экс- тремальной прикладной социальной психологии как самостоятельной отрасли.

Экстремальные ситуации требуют спецификации социально-психологической диагностики, психотехники воздействия и про-ведения консультирования, т. е. всех основных направлений про-фессиональной деятельности практических психологов.

Диагностика социально-психологических явлений в экстремаль-ных ситуациях имеет свою специфику.

В этих условиях из-за цейтнота нельзя создать программу диаг-ностики. Действия прак- тического психолога определяются пла-ном на случай чрезвычайных обстоятельств. Методы и ме- тодик в этих условиях вообще не применимы, за исключением видео-съемки, анализа социаль- ной симптоматики, ретроспективного под-хода и т.д. Иногда сами экстремальные ситуации вы- полняют диаг-ностирующую роль. В этих условиях личность «обнажается». Надотолько все это зафиксировать.

В экстремальных ситуациях работают не психотерапия и тре-нинги, а методы специальных операций контрпропагандистского характера. Именно они применяются во время боевых дейст- вий, в борьбе с преступностью. Допускается здесь и «шоковая терапия».

Большое значение в экстремальных ситуациях имеют и специ-альная психологическая помощь, и реабилитационная работа, исоциальная помощь беженцам из «горячих точек» в целях их адап-тации, участникам боевых действий, получившим тот или инойсиндром, а также "специ-альные меры по поддержанию морально-психологического духа населения и специальных под-разделений вусловиях боевых действий, террористических актов, а также в при-фронтной поло-се.

Все зависит от целей социально-психологического воздействия вэкстремальных ситуациях: в одном случае надо поддержать человека,помочь; в другом - присечь, например, слухи, панику; в третьем -провести переговоры; в четвертом - развенчать, шокировать против-ника; в пятом - оказать содействие в адаптации к новой культуре.

Как известно, экстремальные ситуации возникают в силу раз-личных причин.

По источнику происхождения выделяют следующие экстремаль-ные ситуации:

- 1) природные (лесные пожары, наводнения, землетрясения, сели, ураганы, снежные заносы, цунами, засуха, экологические бедствия);
- 2) техногенные (аварии, катастрофы);
- 3) эпидемиологические (эпидемии, вспышки инфекционных за-болеваний);
- 4) социальные (терроризм, захват заложников, социальные кон-фликты (забастовки), граж-данское неповиновение, гражданская война).

Данные экстремальные ситуации могут накладываться друг наДРУга и проявляться в раз-личных формах социальной напряжен-ности.

Можно выделить следующие формы проявления социальнойнапряженности и типы реаги-рования на ее возникновение:

- 1) определенные социально-демографические процессы (рож-даемость, смертность, про-должительность жизни);
- 2) криминальные последствия;
- 3) психологические настроения, а именно: тревога, массовое недовольство или депрессия, паника, агрессия или надежда на чудо;
- 4) недоверие к власти, ее представителям;
- 5) поведенческий аспект, связанный с протестом.

Можно также выделить три уровня развития социальной на-пряженности: низкий - прак-тически не влияющий на общественную стабильность и безопасность; средний - заметно влияющий на жизнедеятельность общества; высокий - дезорганизирующий функ-ционирование социальных институтов и общностей. Опасностьпредъявляет особые требования к личности практического психо-лога, его профессиональной деятельности и готовности.

Чтобы действовать грамотно в экстремальных ситуациях, прак-тический социальный пси-холог должен быть адаптирован к ним,обладать стрессоустойчивостью и социально-психологической ком-петентностью [30].

В экстремальных ситуациях, возникающих в силу действия при-родных, техногенных и эпидемиологических факторов, практиче-ским социальным психологам приходится сталкиваться с такимиявлениями, как паника, слухи, посттравматический синдром.

Паника - реакция массового страха. В своем развитии она про-ходит несколько стадий. Практический социальный психолог обя-зан в случае необходимости дать рекомендации по ее пресечению.

Посттравматический синдром возникает как в период экстре-мальных ситуаций, так и по-сле их окончания. Например, после землетрясения в Армении 86% обследованных, переживших зем-летрясение, первые 5-10 дней находились в состоянии заторможен-ности, с трудом осмысли-вали происходящее; 36% из тех, кто по-терял близких родственников, потеряли память на собы-тия пер-вых нескольких дней после землетрясения.

Психологические реакции на экстремальные ситуации различ-ны. Выделяют несколько ти-пов стрессовых реакций, от дистрессо-вых состояний и даже психологических расстройств до состояния

мобилизованности.

Психологическую помощь пострадавшим в экстремальных си-туациях в первую очередь должны уметь оказывать психологи, ра-ботающие в МЧС, МО, МВД РФ, здравоохранении.

Главными принципами оказания помощи являются: безотлагательность, приближенность к месту событий, ожидаемость восстановления нормального состояния, единство и простота психологического воздействия.

Безотлагательность означает, что помощь пострадавшему должна быть оказана как можно быстрее: чем больше времени пройдет

со времени травматизации, тем выше вероятность возникновения хронических расстройств (алкоголизм, наркотические средства).

Смысл принципа приближенности состоит в оказании помощи без смены обстоятельств и социального окружения, минимизации отрицательных последствий «госпитализма».

Ожидаемость: с лицом, перенесшим стрессовую ситуацию, следует обращаться не как с пациентом, а как с нормальным человеком. Необходимо поддерживать уверенность в скором возвращении нормального состояния.

Единство психологического воздействия подразумевает, что его источником должно выступать либо одно лицо, либо унифицированная процедура обращения.

Психологическое воздействие направлено на то, чтобы отвести пострадавшего от источника травматизации, обеспечить безопасное окружение и возможность быть выслушанным.

Для снятия посттравматического стресса проводятся психолого-реабилитационные курсы, т.е. оказывается социальная и психологическая помощь. Эти меры могут включать в себя психодиагностику, консультирование, психотерапию, дибрифинги.

Дибрифинг - метод работы с групповой психической травмой (Дж. Митчелл). Цель дибрифинга заключается в сведении к минимуму последствий патогенного источника на группу путем организованного обсуждения происшедшего события.

При этом используют и групповые методики, и санаторно-курортное лечение, и восстановление в специальных центрах [16]. Такая помощь должна оказываться не только пострадавшему, но и его семье, близким родственникам и т.д.

В последнее время наиболее часто возникают экстремальные ситуации, являющиеся социальными по своему происхождению. Имеются в виду терроризм, в том числе политический, захват заложников, забастовки, гражданские формы протеста и неповиновения, межнациональные конфликты, массовые беспорядки, очаги гражданской войны.

Важную роль в урегулировании социальных конфликтов, освобождении заложников могут сыграть практические социальные психологи. При этом неопределимое значение имеет их социально-психологическая компетентность. Последняя позволяет грамотно проводить переговоры; правильно составить обращение к толпе; использовать специальные мероприятия контрпропагандистского характера в условиях боевых действий, информационной борьбы, психологического противоборства.

Переговоры имеют различные цели: урегулирование трудовых конфликтов, освобождение заложников и т.д.

В настоящее время издана обширная литература об этапах, технике проведения переговоров (Н.В. Гришина, М.М. Лебедева и др.), в частности, практика проведения переговоров подробно освещена

на в книге «Основы социально-психологической теории» под ред. А. А. Бодалева, А. Н. Сухова (Рязань, 1995. - С. 100, 109, 236-240).

Весьма непростую задачу представляет собой обращение к толпе и психологическое воздействие на участников массовых беспорядков.

Психологическое воздействие в целях предотвращения и пресечения массовых эксцессов распадается на несколько этапов.

На первой стадии воздействие направлено на предотвращение перерастания социальной напряженности в эксцесс; сдерживание экстремальной ситуации посредством обращений к гражданам, ведения с ними переговоров, организации специальных мероприятий.

Следует иметь в виду, что в основе большинства экстремальных ситуаций лежат социальная напряженность и конфликты. Поэтому практический социальный психолог должен быть готовым к участию в урегулировании социальных конфликтов.

Специалисты в области конфликтов должны опираться на специальную теорию.

В этом контексте особое значение приобретают прогнозирование, картография социаль-

ных конфликтов, анализ их причин возникновения, практики разрешения.

При возникновении межнациональных конфликтов с применением оружия можно спровоцировать ситуацию и привести к эскалации конфликтов путем дезинформации, запуска слухов. Поэтому особая ответственность ложится на средства массовой информации в условиях не только чрезвычайного положения, но и социальной напряженности. Здесь предельно остро встанет вопрос об объективности информации и корректности подачи материала. И здесь особая роль принадлежит практическим психологам. Разумеется, речь не идет об особом режиме работы средств массовой информации, и тем более об их ограничениях.

Экстремальная прикладная социальная психология связана не только с практикой, но и с общением, профессиональной подготовкой специалистов.

Главная цель экстремальной прикладной социальной психологии как учебной дисциплины должна состоять в формировании безопасного поведения личности и групп. При этом можно с успехом опираться на курсы «Безопасность жизнедеятельности» и «Безопасность человека» [2].

В то же время следует осуществлять специальную подготовку специалистов по действиям в экстремальных ситуациях, по формированию у них стрессоустойчивости и других свойств.

Одним из экстремальных факторов в условиях социальной напряженности и конфликтов является проблема адаптации «беженцев» из «горячих точек», переселенцев, эмигрантов и вообще межкультурного взаимодействия.

Процесс приспособления к новой культурной среде довольно часто сопровождается невротическими и психосоматическими

расстройствами, девиантными и деликвентными отношениями, «культурным шоком», «культурной утомляемостью», «шоком перехода».

Процесс адаптации к новой культуре включает три основных этапа. Первый характеризуется энтузиазмом и приподнятым настроением, второй - фрустрацией, депрессией и чувством замешательства, переходящим в чувство уверенности и удовлетворения (Т. Г. Стефаненко).

Степень конфликтности и продолжительности адаптации к новой культуре зависит от социально-психологических характеристик переселенцев и особенностей своей и чужой культур.

С. Боккер описал четыре варианта адаптации к новой культуре с учетом последствий межкультурного взаимодействия: 1) геноцид, т.е. уничтожение противостоящей группы; 2) ассимиляция, т.е. постепенное добровольное или принудительное принятие традиций до полной идентификации с другой ментальностью; 3) сегрегация, т.е. курс на раздельное развитие групп; 4) интеграция, т.е.

сохранение группами своей культурной идентичности при объединении в единое сообщество.

Исходя из этого, выделяются следующие типологии переселенцев:

- 1) «перебежчики», отбрасывающие собственную культуру;
- 2) «шовинисты», не признающие чужой культуры;
- 3) «маргиналы», колеблющиеся между двумя культурами;
- 4) «посредники», синтезирующие обе культуры.

В настоящее время имеются различные программы, способствующие адаптации к новой культуре. Среди них выделяют просвещение, ориентирование, инструктаж, тренинг и «культурный ассимилятор».

Цель просвещения - приобретение знаний о культуре, этнической общности и др.

Межкультурный тренинг решает две главные задачи:

- знакомство с межкультурными различиями;
- повышение социально-психологической компетентности в сфере культурных различий.

Цель «культурного ассимилятора» - научить человека видеть ситуацию с точки зрения членов чужой группы, понимать их картины мира. Поэтому данный метод предлагают называть техникой межкультурной сенситивности.

«Культурные ассимиляторы» состоят из описаний ситуаций (от 37 до 100), в которых взаимодействуют персонажи из двух культур, а также представлены четыре интерпретации поведения персонажей каждой ситуации.

Проблема межкультурного взаимодействия не сводится к аккультурации т.е. к культурным

изменениям. Реально она существует в виде осложнений в межнациональных отношениях.

Культурные различия между этническими общностями нередко приводят к конфликтам. При этом межнациональные конфликты имеют не только социально-психологическую природу, но во многом объясняются экономическими и политическими причинами. Поэтому их разрешение связано с государственным устройством России, обеспечением национальной безопасности всех граждан страны независимо от их культурной и религиозной принадлежности.

ЛИТЕРАТУРА

1. Абашкина Е.А., Егорова-Гантман Е.В., Косолапова Ю. и др. Политиками не рождаются: как стать и остаться эффективным политическим лидером. - М., 1993. - Т. 1,2.
2. Безопасность человека / Под ред. Л.И.Шершнева. - М., 1994.
3. Государственная служба социальной, педагогической и психологической помощи: Концепции и точки зрения: Сб. рабочих материалов. - М., 1996. - Ч. 1.
4. Егорова-Гантман Е., Минтусов И. Политическое консультирование. - М., 1999.
5. Егорова-Гантман Е., Плешаков К. Политическая реклама. - М., 1999.
6. Заславская Т.Н. Стратификация современного российского общества: Экономические и социальные перемены: мониторинг общественного мнения // Информационный бюллетень. - №1. - 1996.
7. Зымичев А.И. Психология политической борьбы. - СПб., 1993.
8. Иванов В.И. Политическая психология. - М., 1990.
9. Имидж лидера: Психологическое пособие для политиков / Под ред. Е.В.Егоровой-Гантман. - М., 1994.
10. Кабанов М.М., Лычко А.Е., Смирнов В.М. Методы психологической диагностики и коррекции в клинике. - М., 1983.
11. Как приспособиться к технологическим изменениям // Как добиться успеха / Под ред. В.Е.Хруцкого. - М., 1992.
12. Как работают японские предприятия / Под ред. Я.Мондена, Р. Сибакавы. - М., 1989.
13. Квасенко А.В., Зубарев Ю.Г. Психология больного. - Л., 1980.
14. Ковлер А.И. Избирательные технологии: российский и зарубежный опыт. - М., 1995.
15. Ковлер А.И. Основы политического маркетинга: (Технология организации избирательных кампаний). - М., 1993.
16. Котенев И.О. Психологические реакции работников милиции в чрезвычайных обстоятельствах и постстрессовые состояния: предупреждение и психологическая коррекция // Психопедагогика в правоохранительных органах. - 1996. - № 1(3).
17. Котлер Ф. Основы маркетинга. - М., 1992.
18. Крамник В.В. Социально-психологический механизм политической власти. - Л., 1991.
19. Кричевский Р.Л. Если Вы - руководитель. - М., 1996.
20. Магазаник Н.А. Искусство общения с больным. - М., 1991. И. Минделл А. Лидер как мастер единоборства (введение в психологию демократии) / Пер. с англ. - М., 1993. - Ч. 1,2.
22. Николаев В.В. Влияние хронической болезни на психику. - М., 1987.
23. Политиками не рождаются: как стать и остаться эффективным политическим лидером / Под ред. Е.В.Егоровой-Гантман. - М., 1993. - Ч. 1,2.
24. Рогов Е.И. Настольная книга практического психолога в образовании: Учеб. пособие. - М., 1995.
25. Рошин С.К. Западная психология как инструмент идеологии и политики. - М., 1980.
26. Сборник психодиагностических методик для психологов системы народного образования. - СПб., 1993.
27. Синк С. Управление производительностью: планирование, измерение и оценка, контроль

и повышение, - М., 1989.

28. Современная психология. - М., 1999.
29. Сухов А.Н, Институт власти как объект социально-психологического исследования // Материалы научно-практической конференции «Интегративная антропология в решении задач здорового образа жизни». - М., 1995.
30. Сухов Л.Н, Социально-психологическая компетентность сотрудников ОВД как условие их эффективной деятельности в экстремальных условиях. Деятельность сотрудников ОВД в экстремальных условиях. - Ростов н/Д, 1995.
31. Ташьяков В.А. Психология лечебного процесса. - Л., 1984.
32. Телешевский М.Э. Глазами больного. - Киев, 1985.
33. Урванцев Л.П. Психология в работе врача. - Ярославль, 1993.
34. Феофанова О.А. США: реклама и общество. - М., 1974.
35. Харды И. Врач-сестра-больной. - Будапешт, 1981.
36. Что такое современный маркетинг // Как добиться успеха / Под ред. В.Е. Хруцкого. - М, 1992.
37. Шестопал Е.Б. Очерки политической психологии. - М., 1990.
38. Шнайдер Г. Криминология. — М., 1994.
39. Юрьев А.И. Введение в политическую психологию. - СПб., 1992.
40. Яковлева Н.В., Коновалов О.Е., Гусева О.В. О социально-психологической готовности врачей к введению бюджетно-страховой медицины // Здравоохранение Российской Федерации. - 1993. - № 7.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Идея о написании отечественной прикладной социальной психологии витала буквально в воздухе. Интересы практики и учебного процесса требовали создания соответствующего учебного пособия.

Необходимо было собрать воедино, в систему все то, что имело отношение к прикладной социальной психологии, причем собрать материалы не в виде очередного альманаха методик, т.е. в одну бесформенную кучу, груду тестов, а с обоснованных в теоретическом отношении позиций.

Если раньше отечественная социальная психология страдала от монополизма, то теперь возникла другая крайность - стихия. Поэтому сегодня необходимы сравнительная социальная психология, «теоретический коридор», по которому должно идти развитие прикладной социальной психологии. Данное учебное пособие представляет собой в определенной степени одну из версий отечественной прикладной социальной психологии.

Так, до конца не выдержан теоретический подход, связанный с необходимостью учета специфики социально-психологических явлений. Видимо в будущем будет создана «Прикладная социальная психология образования» и т.д. Это первое обстоятельство, вызывающее некоторую неудовлетворенность. Второе касается проблемы специализации в области психодиагностики, консультирования и психотехники воздействия в рамках какой-либо научной школы, ориентации. Упорядочение материала и профессиональной деятельности с этой точки зрения крайне важно в будущем.

Кроме того, по соображениям объема пришлось, по существу, совместить две книги в одну - о прикладной социальной психологии как социальной практике, учебной дисциплине и теории.

Разумеется, это не рядоположенные вещи. Задачи, стоящие перед каждым из аспектов прикладной социальной психологии, совершенно разные.

Первая - практических социальных психологов вооружить знаниями о схеме изучения объектов, готовой надежной методикой и процедурой ее применения.

Вторая - дать знания о социально-психологической диагностике, консультировании и психотехнологиях и сформировать умения по их использованию.

Третья - научно, сервисно обслужить как практику, так и обучение.

Собственно, и литература должна быть соответствующей: научно-регламентирующей, инструктивной, учебно-методической и научной. Но сегодня возможно в силу различных обстоятельств лишь совмещение указанных разновидностей литературы о прикладной социальной психологии. Такой компромиссный подход позволяет

ее использовать и на практике, и в учебном процессе, и в научных целях. По мере накопления опыта, подготовки учебных изданий, разработки теории в области прикладной социальной психологии возникнут условия для издания работ, отвечающих всем требованиям мировых стандартов.

Тем не менее в данном учебном пособии освещен круг наиболее важных, узловых вопросов, относящихся к компетенции прикладной социальной психологии. Создан каркас, несущая конструкция данной отрасли психологии. В нем раскрыты возможности изучения конкретных социально-психологических явлений, а не просто методик; установлен баланс между организационным и психотерапевтическим подходом. Намеченный теоретический «коридор» позволяет решать практические вопросы и проблемы обучения основам прикладной социальной психологии более квалифицированно.

Таким образом, можно сказать, что в учебном пособии дан тот достаточный минимум, который позволяет практическим социальным психологам решать реальные проблемы в конкретных сферах, а профессорско-преподавательскому составу осуществлять их подготовку.